

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian adalah lokasi yang peneliti gunakan untuk melakukan kegiatan penelitian untuk mengkaji suatu masalah. Adapun lokasi dalam penelitian ini dilakukan pada:

Nama Instansi : PT Mitra Adi Perkasa Fashion
Jenis Lembaga : Perusahaan Retail Fashion
Alamat : Sahid Sudirman Center, Jl. Jend. Sudirman Kav.86,
Jakarta
No. Telp : 021 - 8064 84

Setelah peneliti melakukan pra-riset terhadap 20 karyawan divisi *Customer Service E-commerce Map Fashion*, diperoleh data bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kinerja pegawai belum maksimal. Temuan ini menunjukkan adanya permasalahan dalam kinerja yang memerlukan perhatian lebih lanjut. dalam rangka memahami secara lebih rinci elemen-elemen yang berpengaruh terhadap kinerja. Oleh karena itu peneliti berupaya untuk memahami secara lebih mendalam faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai tersebut.

2. Waktu Penelitian

Peneliti telah melaksanakan kegiatan studi pendahuluan, survey pra riset dan penelitian untuk penyusunan tugas akhir ini pada Divisi *Customer*

Service E-commerce Map Fashion, mulai dari bulan Januari sampai dengan Juli 2025. Berikut merupakan rentang waktu pelaksanaan penelitian oleh peneliti:

Tabel 3.1 : Waktu Penelitian

Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian						
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
Studi Pendahuluan							
Pengajuan Judul Penelitian							
Penyebaran Kuesioner Pra Riset							
Penyusunan Proposal							
Pengumpulan Data							
Analisis Data							
Penyusunan Hasil Penelitian							

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2025)

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik data. Data yang dikumpulkan terdiri dari wawancara, hasil observasi, analisis dokumen, dokumentasi foto, dan catatan lapangan yang dibuat langsung di lokasi penelitian tanpa disajikan dalam bentuk angka-angka. (Ummah, 2019). Penelitian kualitatif adalah cara untuk memahami fenomena manusia atau sosial dengan membuat gambaran yang jelas dan mendalam serta menggambarkan perspektif yang rinci berdasarkan informasi dari informan. (Fadli, 2021).

Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mengidentifikasi potensi dan permasalahan, memahami arti dan keunggulan objek yang diteliti, memahami proses, membangun pemahaman terhadap fenomena, dan merumuskan hipotesis (Safrudin et al., 2023). Penelitian ini mengumpulkan data berupa narasi dalam Disajikan dalam bentuk kata-kata dan bukan dalam bentuk data atau angka non numerik guna menjawab pertanyaan yang diajukan. Pendekatan studi kasus dalam penelitian kualitatif digunakan untuk menganalisis sistem kinerja pegawai di Divisi *Customer Service* Map Fashion secara deskriptif dengan bentuk kata dan bahasa. Hal ini disebabkan teknik dalam studi ini yang menggunakan sumber data rasional melalui observasi, data dan wawancara yang dilakukan secara sistematis.

Peneliti menggunakan metode studi kasus dalam penelitian yang sesuai untuk digunakan ketika fokus penelitian diarahkan pada pertanyaan utama yang menyoroti fenomena kontemporer (Nur'aini, 2020). Studi kasus bertujuan untuk menggali pemahaman secara mendalam mengenai seorang individu, khususnya terkait aspek perkembangan serta kemampuannya dalam beradaptasi dengan lingkungan sekitar (Dimas, 2023).

Peneliti memilih penelitian kualitatif dengan metode Pendekatan studi kasus dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang menyeluruh terhadap fenomena yang kompleks dalam situasi nyata. Metode ini juga menawarkan tingkat fleksibilitas yang tinggi dalam pelaksanaannya dalam mengeksplorasi detail-detail spesifik dari kasus yang relevan sehingga analisis dapat dilakukan secara kontekstual.

C. Sumber Data dan Sampel Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis sumber data, yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi lapangan, sedangkan data sekunder berasal dari sumber eksternal seperti artikel ilmiah, jurnal, serta buku-buku referensi (Siregar et al., 2022). Penelitian ini menerapkan Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas dengan metode purposive sampling. Teknik non-probabilitas menurut Sugiyono (2012) adalah teknik pengambilan sampel yang tidak menggunakan proses acak dan tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap orang dalam populasi untuk dipilih. Metode pengambilan sampel purposive menggunakan sampel yang memenuhi kriteria tertentu (Rompas, 2016). Peneliti memilih teknik purposive sampling guna mendapatkan sampel yang sejalan dengan tujuan penelitian serta memenuhi kriteria yang mampu menyajikan informasi yang relevan.

Peneliti menetapkan sebanyak empat orang sebagai sampel yang memiliki keterkaitan langsung dengan topik yang diteliti. Keempat informan ini memberikan beragam informasi serta elemen penting yang membantu menekankan, memperdalam, dan memperkaya pemahaman perspektif penelitian. Pemilihan empat sampel tersebut didasarkan pada pendekatan studi kasus, di mana dalam desain ini diperbolehkan menggunakan satu atau lebih sampel.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

a. Observasi

Observasi dalam penelitian ini digunakan sebagai salah satu teknik pengumpulan data yang bertujuan memperoleh informasi yang belum teridentifikasi melalui wawancara. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati serta mencatat situasi maupun perilaku dari objek yang diteliti. Pendekatan ini memberikan peluang bagi peneliti untuk mengakses data secara langsung dan lebih akurat berdasarkan kondisi nyata yang diamati di lapangan (Hasibuan et al., 2023). Tujuan dari pelaksanaan observasi adalah untuk mendeskripsikan lingkungan atau konteks yang diteliti, beragam kejadian yang berlangsung, individu-individu yang terlibat di dalamnya, serta makna dari peristiwa tersebut sebagaimana dipahami oleh pihak-pihak yang secara langsung mengalami kejadian tersebut (Farhati et al., 2024).

Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung, di mana peneliti menjalankan proses pengamatan secara langsung di situasi nyata guna meminimalkan kemungkinan terjadinya bias terhadap data yang dikumpulkan (Riwan Putri Bintari et al., 2014). Peneliti telah melakukan kegiatan studi pendahuluan sebelumnya. Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap kinerja pegawai di Divisi *Customer Service E-commerce* Map Fashion, dengan mengamati bagaimana proses kerja, peneliti dapat memahami tahapan yang dilakukan

karyawan dalam menyelesaikan tugas, termasuk metode, teknik, serta alat yang digunakan secara langsung di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk interaksi antara peneliti dan responden yang bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam demi mendapatkan data yang sesuai dan selaras dengan tujuan dari penelitian ini (Damayanti et al., 2022).

Dalam penerapannya, wawancara memiliki beragam jenis yang disesuaikan dengan tujuan dan pendekatan penelitian, di antaranya adalah wawancara terbuka dan tertutup. Wawancara tertutup umumnya dilakukan tanpa memberi tahu responden bahwa mereka sedang menjadi objek wawancara. Responden pun tidak mengetahui maksud dari wawancara tersebut. Responden tidak mengetahui tujuan wawancara dan tidak memiliki kebebasan untuk memberikan jawaban di luar pertanyaan yang telah disusun (Firdaus, 2021). Wawancara terbuka merupakan jenis wawancara di mana pertanyaan disusun secara fleksibel sehingga memberikan keleluasaan bagi informan dalam menyampaikan jawabannya (Arum et al., 2020).

Peneliti menerapkan teknik wawancara terbuka sebagai metode pengumpulan data guna memperoleh informasi secara langsung melalui pernyataan lisan yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian, sehingga informasi yang dihimpun menjadi lebih rinci dan mendalam dan selaras dengan kebutuhan penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan untuk menelusuri informasi bersifat historis (Rizky Fadilla, 2023). Dokumentasi merupakan suatu proses atau aktivitas dalam menyediakan berbagai dokumen dengan menggunakan bukti yang valid berdasarkan hasil pencatatan dari beragam sumber (Hasan, 2022). Oleh karena itu, metode dokumentasi menjadi tahapan krusial dalam proses penelitian guna mendapatkan data yang sah dan dapat dipercaya, sehingga temuan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Peneliti mengumpulkan, mencatat, dan menganalisis dokumen seperti laporan, arsip, foto, video, atau dokumen tertulis lainnya yang terkait dengan subjek penelitian.

2. Data Sekunder

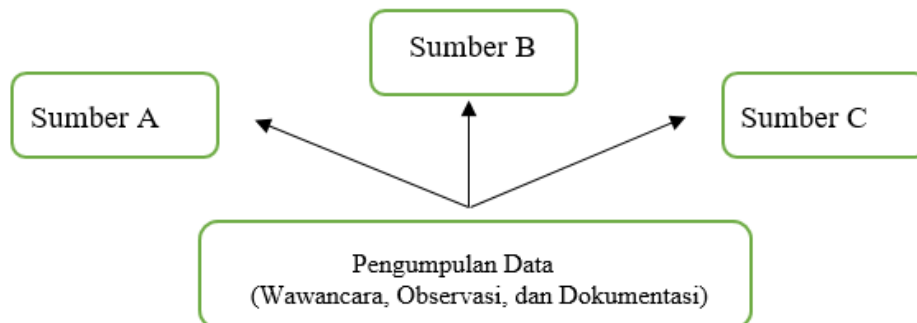
Peneliti melakukan studi pustaka dengan menghimpun dan menganalisis berbagai referensi, seperti buku, artikel ilmiah, jurnal, tesis, hasil penelitian sebelumnya, serta sumber lain yang memiliki kaitan dengan topik penelitian. Kegiatan studi pustaka ini dilaksanakan dengan pendekatan deskriptif dan analitis untuk memahami fenomena serta variabel-variabel yang berkaitan. (Desiana et al., 2024).

E. Teknik Keabsahan Data

Peneliti menggunakan metode triangulasi untuk menguji keabsahan data. Triangulasi adalah teknik untuk memverifikasi data dengan menggunakan sumber alternatif daripada data utama sebagai alat perbandingan atau untuk memastikan kebenaran data tersebut (Husnullail et al., 2024). Teknik triangulasi dilakukan dengan menggabungkan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif, dianalisis secara induktif, dan menghasilkan temuan-temuan yang sesuai dengan pendekatan riset kualitatif.

Triangulasi bertujuan untuk memperkuat validitas. Dalam penelitian kualitatif, metodologis, teoritis, dan interpretatif, teknik ini juga didefinisikan sebagai proses verifikasi data melalui berbagai sumber, metode, dan waktu. (Mekarisce, 2020). Metode triangulasi dilakukan dengan menghimpun informasi untuk meningkatkan kredibilitas data penelitian dari berbagai sumber, seperti dokumentasi, wawancara, dan observasi (Liang & Irawan, 2023). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Triangulasi sumber adalah langkah untuk memverifikasi keabsahan data dengan membandingkan informasi yang dikumpulkan dari sejumlah informan. Metode ini dapat memperkuat kredibilitas data apabila dilakukan dengan cara menelusuri data yang sama dari beberapa sumber berbeda (Sugiyono, 2011). Dengan demikian, penggunaan triangulasi sumber dalam penelitian kualitatif menjadi penting untuk meningkatkan validitas temuan dan memastikan bahwa data yang diperoleh merepresentasikan kondisi yang sebenarnya di lapangan.



Gambar 3.1 : Sketsa triangulasi teknik pengumpulan data

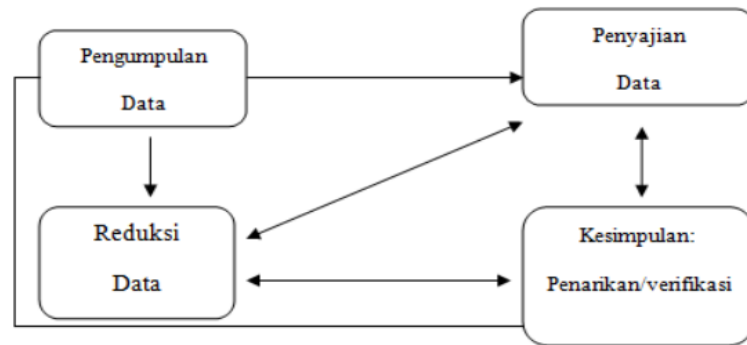
Sumber : Sugiyono (2011)

Pada penelitian ini, peneliti mengakses sumber data dari karyawan Divisi MAP Fashion, mulai dari jabatan manajer, supervisor, hingga staf. Untuk memastikan keakuratan informasi dan kesesuaian informasi yang dibutuhkan untuk menunjang pelaksanaan penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif dari Miles dan Huberman, yang meliputi empat tahapan, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi (Utomo, 2021). Berikut adalah gambar dari proses tersebut.

Sebagaimana diperlihatkan pada gambar di bawah, tahapan penelitian ini dijalankan secara berulang dan saling berkaitan, dimulai dari tahap persiapan hingga penyelesaian kegiatan penelitian di lapangan. Adapun langkah-langkah berikut merupakan tahapan yang ditempuh oleh peneliti dalam proses analisis data :



Gambar 3.2 : Teknik analisis data

Sumber : Miles & Huberman (1994)

1. Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Teknik ini juga merupakan salah satu langkah strategis dalam pelaksanaan metodologi penelitian (Nafisatur, 2024). Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi, yang selanjutnya dikembangkan untuk menggali data tambahan. Proses pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai serta mengamati beberapa karyawan di MAP Fashion.

2. Reduksi Data

Analisis data reduksi dilakukan segera setelah data lapangan dikumpulkan. Analisis data reduksi adalah proses menyimpulkan data kemudian memilah-milah data dalam satuan konsep, kategori, dan tema tertentu (Millah et al., 2023). Data yang telah direduksi menjadi lebih terstruktur, jelas, dan mudah dipahami setelah diolah oleh dokumentasi, observasi, dan wawancara.

3. Penyajian Data

Ketika sekumpulan data disusun untuk memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, ini disebut penyajian data. Data kualitatif dapat disajikan dalam bentuk teks naratif, matrik, grafik, jaringan, atau bagan (Sofwatillah et al., 2024). Penyajian data yang terstruktur memungkinkan penelitian untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mendalam tentang fenomena yang dikaji.

4. Verifikasi atau Kesimpulan

Kesimpulan adalah langkah terakhir dalam analisis data kualitatif. Mulai mencari arti objek, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposal dari awal pengumpulan data (Sofwatillah et al., 2024). Pada tahap ini, kesimpulan yang disusun harus mencerminkan hasil analisis secara komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan.