

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2017;6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, tindakan dan lain-lain., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode yang digunakan berupa metode studi kasus. Studi kasus yakni suatu penelitian kualitatif yang berusaha menemukan makna menyelidiki proses, dan memperoleh pengertian dan pemahaman dari individu, kelompok, atau situasi (Smith dalam Emzir, 2010;20). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan desain studi kasus yang desain kasus tunggalnya adalah holistik. Moleong (2017;94) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif hal yang seharusnya diperhatikan adalah masalah dan fokus penelitian. Fokus memberikan batasan pada suatu studi dan batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan batasan ini peneliti akan lebih fokus dalam memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Dengan demikian menurut Moleong, fokus penelitian di maksudkan untuk membatasi studi kualitatif juga membatasi peneliti agar memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Fokus dalam penelitian ini adalah tingginya tingkat *labour turnover*.

Dari beberapa penjabaran definisi diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa studi kasus merupakan suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara terinci, intensif dan mendalam terhadap suatu program, peristiwa dan aktivitas baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, maupun organisasi guna mendapat pengetahuan mendalam akan peristiwa tersebut. Peristiwa yang telah dipilih yang selanjutnya disebut sebagai kasus adalah hal yang aktual, yang sedang berlangsung, dan bukan sesuatu yang telah lewat.

3.2. Informan dan Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini informan di tentukan berdasarkan pertimbangan peneliti yang sesuai dengan kebutuhan dan keterlibatan informan daln tingginya tingkat *Labour Turnover* di PHD Kartini Gresik. Pada penelitian kualitatif, informan penelitian tidak di pilih secara acak, namun ditentukan dengan menetapkan secara langsung (*purposive*) yang sesuai dengan prinsip yang telah berlaku, yakni dengan kesesuaian informan dan kecukupan akan kategori yang terkait dengan penelitian. Berikut beberapa kriteria informan yang di tentukan:

1. Pengetahuan yang dimiliki, informan yang mengetahui dengan benar mengenai masalah yang yang terkait dengan topik penelitian
2. Pengalaman, pengalaman informan yang terkait akan *Labour Turnover*, sangatlah berpengaruh dalam penggambaran situasi yang ada dilapangan dengan baik. dengan demikian data yang diperoleh tidak bias.
3. Masa kerja, agar dapat menggambarkan *Labour Turnover* dengan baik, oleh karena itu informan yang dipilih haruslah staff yang memiliki masa kerja

yang cukup (minimal satu tahun) dan bisa memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

Penelitian ini dilakukan pada beberapa informan, dimana peneliti akan mengambil empat *key informan* karyawan PHD Kartini Gresik dan dua karyawan yang telah *resign*, yang diharapkan dapat memberikan informasi yang bersangkutan pada rumusan masalah yang telah dirumuskan. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Edo Nurmansyah golongan III posisi *Supervisor*. Selaku *Supervisor*, Bapak Edo memegang semua kendali data perusahaan. Serta selain dari data tersebut peneliti juga ingin mengetahui sudut pandang beliau terkait tingginya tingkat *Labour Turnover* yang terjadi di PHD Kartini Gresik.
2. Didik Sholikhul Amri golongan *Part Time* posisi BOH(*Back of House*). Dipilihnya sebagai informan karena berkaitan akan berbagai tingkah laku para karyawan dan mengetahui proses para bekerja karyawan sebagai posisi BOH.
3. Rochman Kholiyatullah golongan *Part Time* posisi Delman (*Delivery man*). Dipilihnya sebagai informan karena berkaitan akan berbagai tingkah laku para karyawan dan mengetahui proses para bekerja karyawan sebagai posisi Delman.
4. Muhammad Adji M. selaku golongan Kontrak Kerja posisi BOH (*Back of Haouse*). Dipilihnya sebagai informan karena berkaitan akan berbagai tingkah laku para karyawan dan mengetahui proses para bekerja karyawan.

5. Rini Mardiana selaku karyawan yang telah *Resign*. Di ambilnya karyawan yang telah *resign* sebagai informan tersebut karena berkaitan langsung mengenai alasan keluarnya dari *outlet* PHD Kartini Gresik dan lebih memilih bekerja di perusahaan lain.
6. Muhammad Makhis Hamdani selaku karyawan yang telah *Resign*.

Menurut Sugiyono (2010;13) objek penelitian merupakan sasara ilmiah bagi peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan berisi tentang suatu hal objektif, valid dan reliabel mengenai variabel tertentu. Objek penelitian atau lokasi penelitan yaitu suatu tempat atau wilayah yang mana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah di *Pizza Hut Delivery* (PHD) yang berlokasi di Jl. Raden Ajeng Kartini No.286, Sukorame, Kecamatan Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur, Indonesia.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Pengertian Sumber data menurut Arikunto (2013;72) adalah sumber data yang dimaksud dalam sebuah penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.

Ada dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya. Dalam penelitian ini sumber data primer yang di ambil dari beberapa *key informan* adalah *superisor* golongan III, posisi BOH golongan kontrak kerja, posisi BOH golongan *part time*, posisi Delman golongan *part time* dan karyawan yang sudah *resign*.
2. Sumber data sekunder, yakni data yang langsung di kumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Bisa juga dikatakan data yang telah

tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini sumber data sekunder yang di ambil adalah buku-buku, literatur, perhitungan TMTO (*Team Member Turn Over*) perusahaan, dan jurnal merupakan sumber data sekunder.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data subjek dan data dokumenter. Dimana data subjek yang berupa opini, sikap, pengalaman, maupun karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian. Lalu, data dokumenter yang berasal dari dokumen-dokumen seperti jumlah karyawan, data TMTO perusahaan, data personal karyawan, dan dokumen-dokumen lain dari pihak perusahaan yang berkaitan mengenai masalah tingginya tingkat *labour turnover*.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2015;224) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan teknik yang paling strategis dalam penelitian, dimana tujuan utama dari penelitian yakni untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan berbagai cara. Dalam pengumpulan data pada penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Dalam melakukan wawancara kepada informan sebelumnya peneliti terlebih dahulu akan membuat rancangan berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini. Namun pelaksanaan wawancara dilakukan secara tidak terstruktur dan informal. Hal tersebut dilakukan agar jawaban yang diberikan oleh informan lebih luas. Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan tersebut akan digunakan untuk menemukan dan menganalisis data tentang peranan dan keterkaitan keorganisasian, individu yang berkaitan

dengan pekerjaan maupun yang tidak berkaitan dengan pekerjaan dalam tingginya tingkat *labour turnover* yang terjadi di *outlet* PHD Kartini Gresik. Penggunaan metode observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung juga mencatat sebagai objek permasalahan yang terjadi di *outlet* PHD Kartini Gresik sesuai dengan jalannya prosedur yang telah berjalan.

Sugiyono (2015;240) menyatakan bahwa metode dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dalam penelitian kualitatif metode dokumentasi juga merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dari pihak perusahaan. Data-data sekunder yang berupa jumlah karyawan, data personal karyawan, , perhitungan TMTO dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan berbagai faktor penentu *labour turnover*. Dalam penelitian ini metode ini digunakan bertujuan agar mengetahui bentuk dan isi dari dokumen yang digunakan serta mengetahui bagaimana alur prosedurnya.

3.5. Unit Analisis

Dalam penelitian kualitatif tidak mengutamakan besarnya populasi maupun sampel. Namun, tujuan penelitian kualitatif sendiri untuk menjelaskan fenomena secara mendalam. Dalam memahami fenomena tersebut diperlukan fokus pengamatan atau unit analisis.

Unit analisis merupakan satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek atau sasaran penelitian, sasaran yang di maksud dalam hal ini berupa fokus yang diteliti. Unit analisis pada suatu penelitian dapat berupa benda, individu, kelompok, wilayah, dan waktu tertentu sesuai dengan fokus penelitiannya. Fokus

pada penelitian ini adalah tentang tingginya tingkat *Labour Turnover outlet Pizza Hut Delivery* (PHD) Kartini Gresik dan unit analisisnya berupa individu dimana peneliti mengambil enam informan yang diharapkan dapat memberikan informasi yang bersangkutan pada permasalahan yang diambil..

3.6. Teknik Analisis Data

Miles & Huberman dalam Sugiyono (2015;246) mengemukakan bahwa efektivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang mengacu pada konsep Milles & Huberman yakni *interactive model* yang mengklasifikasikan analisis data kedalam tiga langkah, yakni:

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu proses pemilahan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data-data tersebut diperoleh dari proses wawancara, observasi, juga dokumen yang mendukung dalam proses pemecahan masalah yang telah di rumuskan.

2. Penyajian data (*Display Data*)

Data yang telah tersusun akan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk yang biasa digunakan pada data kualitatif terdahulu yakni dalam bentuk naratif.

3. Penarikan kesimpulan (*Verifikasi*)

Dalam penarikan kesimpulan pada penelitian ini akan di ungkap beberapa hal makna dari data yang telah dikumpulkan. Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang tentatif, kabur, kaku, dan meragukan, sehingga perlu adanya verifikasi dalam kesimpulan tersebut. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data ataupun *display data* sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui faktor apa yang menjadi penentu *labour turnover* yang terjadi di *outlet* PHD Kartini Gresik agar dapat mengevaluasi kebijaksanaan yang telah diterapkan selama ini dalam upaya peningkatan perusahaan, khususnya untuk mengurangi tingginya tingkat pergantian karyawan pada *outlet* PHD kartini Gresik. Berikut langkah langkah yang dilakukan untuk memperoleh data serta menggambarkan proses pemecahan masalah atau mencari tahu akan kemungkinan penyebab tingginya *labour turnover*:

1. Mempelajari sikap dan proses bekerja karyawan dengan segala permasalahannya dengan melakukan *survey*/observasi. Tujuannya adalah untuk mendapat gambaran secara jelas mengenai proses bekerja karyawan dan berbagai permasalahan yang timbul. Selain itu juga digunakan sebagai acuan dalam mengetahui peran dan keterkaitan keorganisasian, individu yang menyangkut pekerjaan maupun tidak serta mengetahui kemungkinan faktor penentu *labour turnover* lain yang terjadi di PHD Kartini tersebut.
2. Menentukan *key informan* yang terlibat langsung maupun tidak langsung.

3. Membuat rumusan pertanyaan untuk diberikan kepada informan agar jawaban yang diberikan oleh informan menjadi lebih terarah dan dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini.
4. Melaksanakan wawancara kepada informan sesuai dengan draf pertanyaan yang telah dibuat agar lebih terkonsep.
5. Memilah dan mengumpulkan data sesuai dengan kategori informan.
6. Mengetahui faktor penentu *labour turnover* yang mana dapat mengevaluasi kebijaksanaan yang telah diterapkan selama ini dalam upaya peningkatan perusahaan, khususnya untuk mengurangi tingginya tingkat pergantian karyawan pada *outlet* PHD kartini Gresik.
7. Membuat pembahasan dan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

3.7. Kredibilitas Penelitian

Untuk memantapkan kredibilitas dalam penelitian ini, teknik yang digunakan oleh peneliti adalah dengan cara triangulasi data. Menurut Sugiyono (2015;273) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Berikut beberapa triangulasi menurut sugiyono (2015;274) yang telah di jabarkan:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber ini bertujuan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah di dapat melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang maka pengujian dan pengumpulan data yang telah

di dapat dilakukan kebawah yang di pimpin, keatasan yang menguasai dan ke rekan kerja yang mana merupakan kelompok kerjasama. Dari data ketiga sumber tersebut lalu di deskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, mana pandangan yang berbeda, dan mana yang spesifik dari tiga sumber data tersebut. Dari data yang telah di analisis oleh peneliti tersebut sehingga akan menghasilkan suatu kesimpulan yang mana selanjutnya akan dimintakan kesepakatan dengan tiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik ini bertujuan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Suatu misal data yang diperoleh dengan wawancara di cek ulang dengan observasi dan dokumentasi. Namun bila dalam teknik pengujian tersebut berbeda maka akan diadakan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan, dimana untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu ini kebanyakan mempengaruhi kredibilitas data. Data yang di kumpulkan oleh peneliti dengan teknik wawancara di pagi hari dimana keadaan narasumber masih terbilang masih *fresh* dan belum banyak beban pikiran akan memberikan daya yang valid. Oleh karena itu dalam pengujian kredibilitas data bisa juga dilakukan dengan cara melaksanakan pengecekan dengan data wawancara, observasi atau teknik lainnya dalam waktu maupun situasi yang berbeda.

Pada penelitian ini, kredibilitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan teknik. dengan demikian triangulasi merupakan cara yang terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam suatu konteks studi ketika pengumpulan data tentang beberapa kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Oleh karena itu dengan adanya triangulasi, peneliti dapat mengecek ulang temuannya dengan jalan membandingkannya dengan beberapa sumber, teori maupun metode. Jadi peneliti dapat mengajukanya dengan memberikan beberapa variasi pertanyaan, mengeceknya dengan beberapa sumber data, dan memanfaatkan beberapa metode agar kredibilitas datanya dapat terpenuhi.