

BAB III MEODE PENELITIAN

3.1 Pendahuluan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dibandingkan dengan penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif memiliki orientasi dan metodologi yang berbeda. Selain itu, kedua pendekatan ini juga memiliki beberapa perbedaan. Secara ontologis, pendekatan kuantitatif melihat realitas tunggal dan objektif, sedangkan kualitatif memandang realitas itu jamak dan subjektif (Yin, 2011). Pendekatan kuantitatif menempatkan peneliti independent (terpisah) dari suatu yang diteliti, sedangkan dalam pendekatan kualitatif peneliti berinteraksi dengan hal yang ditelitinya. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berusaha sedekat mungkin dengan partisipan yang diteliti. Dalam praktiknya, peneliti kualitatif melakukan penelitian di “lapangan”, yaitu tempat para partisipan tinggal atau beraktivitas. Tujuannya adalah untuk mendapatkan konteks yang sebenarnya dan untuk memahami apa yang informan katakan (Creswell, 2007).

3.2 Paradigma Penelitian

Penelitian ini berusaha untuk mengkaji teori penanganan pelanggan dan praktek yang dilakukan lokasi penelitian. Selanjutnya dilakukan eksplorasi terhadap faktor-faktor tersebut dengan menggali (persepsi) para informan tentang teori dan praktek dilapangan. Dengan tujuan penelitian tersebut, pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang paling sesuai dalam penelitian ini. (Creswell (2012) menyarankan agar penelitian kualitatif bersifat eksploratif. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti dapat mendalami masalah penelitian dengan cara mengeksplorasi fenomena. Keuntungan dari pendekatan kualitatif adalah peneliti mempelajari partisipan di lingkungan hidupnya (tempat kerja atau tempat tinggal-tergantung masalah yang diteliti).

Merujuk pada pendapat Denzin & Lincoln, Creswell (2007) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah kegiatan yang menepatkan penelitian dalam realitas. Artinya, peneliti melakukan serangkaian praktik interpretative dan material yang membuat dunia menjadi nyata. Peneliti memahami realitas melalui serangkaian representasi, termasuk catatan lapangan, wawancara, percakapan, foto, rekaman dan memo. Pada tingkat ini, penelitian kualitatif melibatkan pendekatan interpretative naturalistic terhadap realitas yang diteliti. Artinya, peneliti mempelajari berbagai hal di lingkungan alami dan mencoba memahami atau menafsirkan fenomena.

Dalam penelitian kualitatif, hubungan antara peneliti dan partisipan seringkali kurang formal dibandingkan dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, partisipan memiliki kesempatan untuk menanggapi pertanyaan dari peneliti dengan lebih terperinci dan lebih detail dibanding penelitian kuantitatif. Pada gilirannya, peneliti memiliki kesempatan untuk segera menanggapi apa yang dikatakan oleh partisipan dengan menyesuaikan pertanyaan selanjutnya dengan informasi yang telah disediakan/diungkap oleh partisipan. Pendekatan kualitatif membiarkan peneliti memiliki fleksibilitas dalam menyelidiki tanggapan awal yang diberikan oleh informan dengan menanyakan mengapa dan bagaimana. Untuk dapat melakukannya, peneliti harus mendengarkan dengan seksama apa yang dikatakan oleh informan, terlibat dengan mereka sesuai dengan kepribadian dan gaya masing-masing dan berusaha menguraikan jawaban mereka.

3.3 Metode dan Strategi Penelitian

Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Penelitian studi kasus adalah pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan cara mengeksplorasi kasus atau beberapa kasus dari waktu ke waktu, melalui pendataan mendalam yang terperinci yang melibatkan berbagai sumber informasi (observasi, wawancara, audiovisual, dokumen dan laporan) dan melaporkan deskripsi kasus dan tema berbasis kasus (Creswell, 2007). Dalam penelitian ini kasus yang akan diteliti

merupakan rangkaian kasus yang terjadi di PT Maluku Prima Makmur yang berada di kota Ambon, Maluku.

Dalam studi kasus, Creswell (2007) menyarankan agar peneliti mengikuti struktur studi kasus dan memahami masalah, mendalami konteks, mengurai isu dan memaparkan “lesson learned”. Peneliti juga menambahkan perspektif pribadi. Di akhir penelitian, peneliti menampilkan refleksi terhadap tema yang diteliti ke dalam diskusi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, hal yang harus dilakukan di awal perancangan penelitian adalah mengidentifikasi lokasi dan informan penelitian. Dalam rancangan penelitian harus ditentukan lokasi dan orang-orang yang dapat membantu peneliti untuk memahami fenomena yang akan dialami. Penelitian ini diadakan di PT Maluku Prima Makmur yang berlokasi di kota Ambon provinsi Maluku. Informan yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah para pengisi pemangku kebijakan dan orang yang menerima complain langsung dari pelanggan.

3.3.1 Lokasi Penelitian

PT Maluku Prima Makmur merupakan anak cabang dari PT Maluku Prima Makmur yang berlokasi di kota Ambon provinsi Maluku. PT Maluku Prima Makmur memproduksi produk olahan tuna yang didistribusikan di Amerika dan dalam negeri. PT Maluku Prima Makmur memiliki pelanggan yang loyal dan seringkali menerima complain dari pelanggan mereka. Secara garis besar PT Maluku Prima Makmur merupakan salah satu PT pengolahan ikan berbasis ekspor terbesar di Maluku dan menjadi sorotan di kalangan industri perikanan di Maluku.

PT Maluku Prima Makmur dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik yang unik. Saat ini, organisasi berada dalam kondisi pemulihan dari pasca efek dari complain yang diberikan oleh pelanggan. Namun pada kenyataannya pelanggan masih tetap loyal dan pelanggan baru pun mulai berdatangan. Mengapa pelanggan yang telah melakukan complain masih tetap mau melakukan pembelian

ulang dan menjadi pelanggan yang loyal bagi perusahaan? apa metode yang diterapkan oleh PT Maluku Prima Makmur terkait penanganan keluhan pelanggan sehingga pelanggan tidak hilang?

3.3.2 Informan Penelitian

Menurut Mack *et al.*, (2005) sekalipun memungkinkan tidak perlu mengumpulkan data dari semua orang dilokasi penelitian untuk mendapatkan temuan yang valid. Dalam penelitian kualitatif, beberapa individu dipilih dari populasi sebagai informan untuk penelitian tertentu. Pada penelitian ini, digunakan metode penlititan sampling yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu purposive sampling. Purposive sampling merupakan strategi sampling yang dilakukan dengan cara menentukan partisipan penelitian dengan kriteria yang relevan dengan pertanyaan penelitian tertentu. Standar yang digunakan dalam memilih peserta dan lokasi adalah “kekayaan informasi” yang dimiliki oleh informan.

Dalam memilih informan perlu mendapatkan perhatian seperti jenis kelamin, usia, latar belakang Pendidikan dan pengalaman informan untuk menangani fenomena yang sedang diteliti. Berikut adalah beberapa kriteria yang dapat dijadikan acuan dalam memilih informan dalam penelitian kualitatif :

1. Informan harus mengalami fenomena yang berkaitan dengan masalah yang akan dijadikan penelitian
2. Informan harus mampu menggambarkan kembali fenomena yang pernah dialami
3. Bersedia untuk terlibat dalam kegiatan penelitian yang akan membutuhkan waktu lama
4. Memberikan persetujuan untuk mempublikasikan hasil penelitian.

Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, informan dipilih berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Berikut daftar nama yang akan menjadi informan di penelitian ini:

Table 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Status
1	Kuncoro Catur Nugroho, M.M	<i>QA Direktur</i>	Perwakilan PT Maluku Prima Makmur
2	Ahmad Zulfi Faozi, S.T	<i>QA Deputy Direktur</i>	Perwakilan PT Maluku Prima Makmur
3	Moch. Ramadhan Rakhas, S.Pi	<i>Manager QA</i>	Perwakilan PT Maluku Prima Makmur
4	Indra Purnama	<i>Buyer</i>	Pembeli Ekspor
5	Cahyo	<i>Buyer</i>	Pembeli Domestik

3.4 Data

Menurut Yin (2011), data mengacu pada kumpulan informasi terorganisir, biasanya hasil pengalaman, pengamatan dan eksperimen. Data dapat terdiri dari angka, kata atau gambar, terutama sebagai pengukuran atau pengamatan terhadap satu set variable. Berkaitan dengan penelitian kualitatif, data berupa kata-kata atau gambar, bukan berupa angka.

Pengumpulan data dalam peneliitian studi kasis biasanya ekstensif dan menggambarkan berbagai sumber informasi, seperti observasi, wawancara, dokumen dan materi audiovisual. Merujuk pada Creswell (2007) merekomendasikan enam jenis indormasi yang dikumpulkan dan dapat dijadika sumber data, yaitu: dokumen, catatan arsip, wawancara, pengamatan langsung, pengamatan informan, dan artifak fisik.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Creswell (2007) memvisualisasi proses pengumpulan data dengan memakai “lingkaran”. Menurutnya, proses pengumpulan data merupakan lingkaran kegiatan yang saling terkait. Dalam lingkaran tersebut, terdapat 7 kegiatan yaitu mencari lokasi atau individual, memperoleh akses dan menjalin hubungan baik, melakukan sampling, mengumpulkan data, mencatat informasi, mengeksplorasi masalah lapangan dan penyimpanan data. Kegiatan tersebut bukanlah suatu tahapan yang linier, namun seringkali satu salangkah dalam prosesnya tidak selalu dilanjutkan Langkah lain. Dimungkinkan peneliti melakukan kembali Langkah yang pernah dilakukannya.

Dalam pengumpulan data kualitatif, perlu dilakukan identifikasi jenis data yang akan menjawab pertanyaan penelitian. Penting untuk menjadi akrab dengan pertanyaan dan tema yang dialami serta memeriksanya sebelum menentukan jenis data kualitatif yang akan dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengajukan pertanyaan umum dan luas kepada informan dan memungkinkan untuk mengungkapkan pandangan mereka dengan tidak dibatasi oleh perspektif peneliti.

Dalam penelitian kualitatif ini, data dikumpulkan dari tiga sumber berbasis lapangan, yaitu observasi, wawancara dan dokumen.



Gambar 3.1 Metode Pengumpulan Data (Croswell, 2007)

3.4.1 Observasi

Observasi merupakan hal penting dalam mengumpulkan data karena peneliti dapat melihat dengan mata kepala sendiri dan merasa dengan indra sendiri tanpa disaring. Dalam penelitian ini, pengamatan peneliti menyediakan data primer.

Dalam penelitian kualitatif, mungkin peneliti terkesan pasif meskipun peneliti terlibat dalam beberapa kegiatan partisipatif. Terlepas dari tingkat kepasifan, metode pengamatan yang paling formal biasanya mencakup instrument formal (observasional) dan identifikasi seperangkat kesempatan tertentu untuk melakukan observasi

3.4.2 Wawancara

Data dalam penelitian kualitatif juga dapat diperoleh melalui wawancara. Wawancara kualitatif terjadi ketika peneliti meminta satu atau lebih peserta menanggapi pertanyaan terbuka dan merekam atau mencatat jawaban mereka.

Peneliti kemudian mentranskripsikan rekaman wawancara ke dalam bentuk tulisan untuk dianalisis.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengajukan pertanyaan terbuka sehingga informan dapat menyuarakan pengalaman mereka tanpa dibatasi oleh perspektif peneliti atau temuan peneliti sebelumnya. Tanggapan terbuka terhadap sebuah pertanyaan memungkinkan partisipan membuat pilihan sebagai tanggapan.

Yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara individual. Wawancara individual adalah proses pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengajukan pertanyaan dan mencatat atau merekam jawaban dari hanya satu partisipan dalam satu waktu. Wawancara individual sangat ideal untuk mewawancarai partisipan yang tidak ragu untuk berbicara, yang mampu mengartikulasikan gagasan dan yang bisa berbagi gagasan dengan nyaman.

Pada penelitian ini dipilih 5 orang yang akan menjadi informan dalam penelitian ini yang terdiri dari 3 perwakilan perusahaan yaitu QA Direktur, QA Deputy Direktur, QA Manager yang memang menjadi penanggung jawab ketika PT Maluku Prima Makmur menerima keluhan dari pelanggan. Lalu 2 informan perwakilan dari pihak pembeli yang terdiri dari 1 pembeli domestic dan 1 pembeli ekspor.

3.4.3 Telaah Dokumen

Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian dipelajari untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap. Dokumen-dokumen yang akan dipelajari adalah catatan complain yang pernah diterima oleh PT Maluku Prima Makmur selama periode 2017-2021.

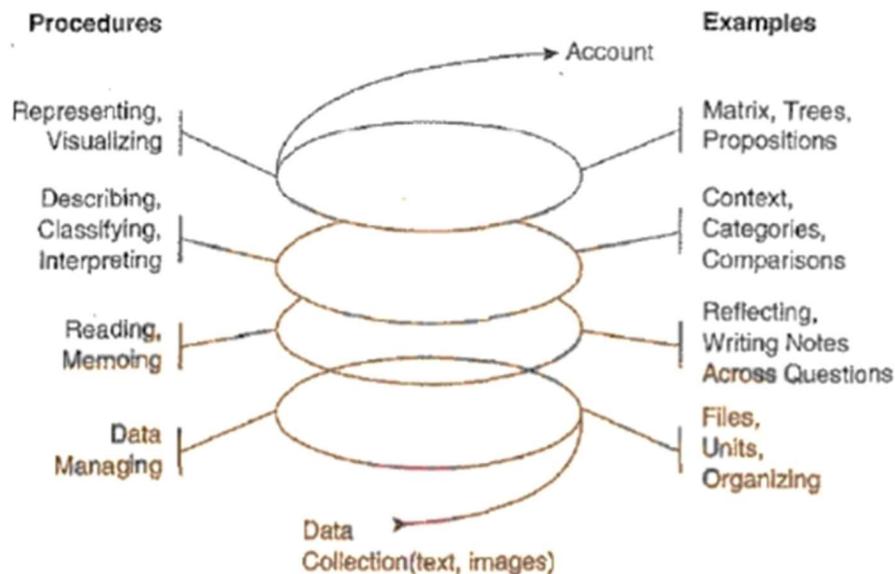
3.4.4 Validasi Keabsahan Dokumen

Validasi keabsahan dokumen diperlukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar valid dan asli keabsahannya. Validasi keabsahan dokumen dilakukan di PT Maluku Prima Makmur selama masa periode 2017-2021.

3.5 Teknik Analisa Data

Menurut Creswell (2007), Proses pengumpulan data, analisis data dan penulisan laporan bukanlah Langkah yang berbeda dari prosesnya. Mereka saling berkait dan sering berjalan bersamaan dalam sebuah proyek penelitian. Kontur paling baik digambarkan dalam gambar spiral. Untuk menganalisis data kualitatif, peneliti bergerak dalam proses yang digambarkan dalam lingkaran analitik. Peneliti masuk dengan data teks atau gambar dan keluar dengan akun atau narasi.

Langkah-langkah data kualitatif yang digambarkan oleh Creswell (2007) sebagai Langkah spiral ditunjukkan oleh gambar berikut



Gambar 3.2 Metode Penelitian Kualitatif (Creswell, 2007)

Lingkaran pertama adalah manajemen data. Pada tahap awal proses analisis, peneliti mengatur data ke dalam folder file. Selain mengatur file, peneliti mengubah file mereka menjadi unit teks yang sesuai (misalnya: kata, kalimat, keseluruhan cerita) untuk dianalisis, baik dengan tangan atau komputer. Bahan harus mudah ditemukan di database.

Lingkaran kedua adalah menulis memo di tepi catatan lapangan atau transkrip untuk membantu eksplorasi database. Yang dimaksud dengan memo adalah ungkapan pendek, gagasan, atau konsep kunci yang muncul ketika membaca data.

Lingkaran ketiga adalah penggambaran, penggolongan, dan interpretasi. Dalam lingkaran ini, dihasilkan kode atau kategori, yang merupakan inti analisis data kualitatif. Disini, peneliti mendeskripsikan secara rinci, mengembangkan tema atau dimensi melalui beberapa sistem klasifikasi, dan memberikan interpretasi berdasarkan pandangan mereka sendiri terhadap perspektif dalam kajian pustaka. Peneliti menggunakan deskripsi, klasifikasi, interpretasi atau beberapa kombinasi dari prosedur analisis.

Lingkaran keempat adalah visualisasi dan representasi temuan. Peneliti dapat mempresentasikan data dalam bentuk teks, tabel, atau gambar. Dapat juga disajikan tabel perbandingan atau matriks yang berisi teks, bukan angka. Bentuk lain dalam presentasi data adalah diagram pohon hierarkis mewakili bentuk presentasi lainnya.

Dalam bukunya yang lain, Creswell (2012) menggambarkan proses analisis data dengan lebih terinci. Menurut Creswell, ada 6(enam) langkah yang biasa digunakan dalam menganalisis data kualitatif. Langkah-langkah ini tidak selalu dilakukan secara berurutan. Langkah-langkah itu adalah 1) penyusunan dan pengorganisasian data untuk analisis, 2) eksplorasi awal data melalui proses pengkodean (*coding*), 3) penggunaan kode untuk mengembangkan gambaran data dan deskripsi yang lebih umum, 4) menampilkan temuan melalui narasi dan visual, 5) interpretasi tentang makna hasil dengan merefleksikan secara pribadi dampak temuan

Ketiga, penggunaan coding untuk mengembangkan gambaran data dan deskripsi yang lebih umum. Kode kemudian digunakan untuk mengembangkan deskripsi orang dan tempat. Peneliti juga dapat mengembangkan tema yang menyajikan abstraksi yang lebih luas daripada kode. Tema-tema ini mungkin berlapis atau disusun untuk memaparkan sebuah cerita, atau mungkin juga saling terkait untuk menggambarkan kompleksitas fenomena ini.

Keempat, menampilkan temuan kualitatif. Peneliti kualitatif menampilkan temuan mereka dalam tampilan visual yang mencakup gambar, diagram, tabel perbandingan, dan tabel demografis. Peneliti menampilkan temuan dalam diskusi naratif yang terdiri dari banyak bentuk, seperti kronologi, pertanyaan, atau komentar tentang perubahan yang dialami peserta.

Kelima, interpretasi temuan. Dari representasi temuan, peneliti kualitatif membuat interpretasi makna penelitian. Penafsiran ini dilakukan dengan mengemukakan pandangan pribadi, membuat perbandingan antara temuan dan literatur, menyarankan keterbatasan, dan usulan untuk penelitian selanjutnya.

Keenam, validasi akurasi temuan. Untuk memeriksa keakuratan penelitian, peneliti kualitatif menggunakan prosedur validasi, misalnya triangulasi. Tujuan validasi adalah agar partisipan, pihak eksternal, atau sumber data memberikan bukti keakuratan informasi dalam laporan kualitatif.

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemustan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti.

Reduksi data meliputi: (1) meringkas data, (2) mengkode, (3) menelusur tema, (4) membuat gugus-gugus. Caranya: seleksi ketat atas data, ringkasan atau uraian singkat, dan menggolongkannya ke dalam pola yang lebih luas. Meringkas hasil

pengumpulan data ke dalam konsep, kategori, dan tema-tema, itulah kegiatan reduksi data, pengumpulan data dan reduksi data saling berinteraksi dengan melalui konklusi dan penyajian data, ia tidak bersifat sekali jadi, tetapi secara bolak balik, perkembangannya bersifat sekuensial dan interaktif, bahkan melingkar. Kompleksitas permasalahan bergantung pada ketajaman pisau analisis.

Glasser dan Strauss memunculkan konsep komparasi secara konstan yang mereka maknakan sebagai suatu prosedur komparasi untuk mencermati padu tidaknya data dengan konsep-konsep yang dikembangkan untuk merepresentasikannya, padu tidaknya data dengan kategori-kategori yang dikembangkan, padu atau tidaknya generalisasi atau teori dengan data yang tersedia, serta padu dan tidaknya keseluruhan temuan penelitian itu sendiri dengan kenyataan lapangan yang tersedia. Dengan demikian, komparasi secara konstan tersebut lebih ditempatkan sebagai prosedur mencermati hasil reduksi data atau pengolahan data guna memantapkan keterandalan bangunan konsep, kategori, generalisasi atau teori beserta keseluruhan temuan penelitian itu sendiri sehingga benar-benar padu dengan data maupun dengan kenyataan lapangan.

Selanjutnya Strauss dan Corbin menempatkan konsep komparasi konstan itu sebagai suatu “senjata” yang perlu diterapkan dalam proses pengumpulan data dan analisis data. Berarti juga perlu diterapkan dalam proses pengumpulan data itu sendiri. Karena dalam praktik penelitian kualitatif, kegiatan pengumpulan dan analisis data dapat dikatakan bersenyawa, berlangsung serempak, merupakan suatu kesatuan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan. Karenanya, pemikiran dan senjata komparasi secara konstan perlu melekat dalam diri peneliti kualitatif selaku instrument utama suatu penelitian, dan digunakan secara nyata dalam sepanjang proses pengumpulan dan analisis data.

3.6 Triangulasi

Triangulasi dilakukan agar temuan lebih dapat diandalkan dan dapat dikonfirmasi dari beberapa sumber. Tujuan dari triangulasi adalah membuktikan bahwa kedua atau lebih temuan valid dan dapat diandalkan. Dengan kata lain, triangulasi adalah teknik untuk mengecek validitas data dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

3.6.1 Triangulasi berbagai metode

Triangulasi berbagai metode dilakukan dengan cara membandingkan data-data yang diperoleh dengan cara yang berbeda, misalnya observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Triangulasi ini dilakukan jika data yang diperoleh oleh masing-masing sumber berbeda-beda hingga kebenarannya diragukan. Kebenaran dapat diperoleh dengan membandingkan data yang dihasilkan oleh masing-masing metode.

3.6.2 Triangulasi berbagai peneliti

Triangulasi berbagai peneliti dilakukan bila penelitian dilakukan oleh lebih dari satu peneliti. Penelitian kualitatif menganut pandangan bahwa realitas itu jamak. Maka, sangat dimungkinkan masing-masing peneliti melihat satu fenomena secara berbeda-beda karena subyektivitas peneliti sangat berpengaruh dalam penelitian kualitatif. Kebenaran diperoleh dengan membandingkan temuan masing-masing peneliti.

3.6.3 Triangulasi berbagai teori

Triangulasi berbagai teori dilakukan dengan membandingkan temuan penelitian dengan teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan. Triangulasi ini dapat meningkatkan kedalaman pemahaman bila peneliti

mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

3.6.4 Triangulasi berbagai sumber

Triangulasi dari berbagai sumber dilakukan dengan menggali kebenaran informal tertentu melalui berbagai sumber perolehan data. Sangat dimungkinkan masing-masing sumber menghasilkan data yang berbeda dan selanjutnya memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Data yang berbeda tersebut harus dipertemukan agar diperoleh data yang benar-benar valid. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran yang handal.

Dalam penelitian ini dipilih triangulasi sumber dikarenakan sangat dimungkinkan berbagai sumber menghasilkan data yang berbeda. Pada triangulasi ini diharapkan memberikan pandangan baru yang benar benar valid dalam penelitian ini.

3.7 Analisa Data menggunakan aplikasi NVivo 12

NVivo adalah singkatan dari NUD*IST dan Vivo. NUD*IST (Non-Numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing) adalah perangkat lunak (software) untuk pengembangan, dukungan, dan manajemen proyek analisis data kualitatif. Vivo diambil dari in-vivo, istilah dari pakar penelitian grounded theory, Strauss dan Glasser, yang berarti melakukan koding berdasarkan data yang nyata, hidup, dialami partisipan di lapangan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa NVivo adalah perangkat lunak untuk pengembangan, dukungan, dan manajemen analisis data kualitatif yang fungsi utamanya adalah untuk melakukan koding data dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu, koding terhadap sumber data penelitian adalah kunci untuk dapat melakukan presentasi data penelitian kualitatif dalam bentuk tabel, grafik, atau diagram.

Dengan NVivo, peneliti kualitatif dapat secara efisien dan efektif melakukan koding dan analisis terhadap data, terutama data kualitatif. Peneliti juga dapat mempresentasi hasil analisis data dalam bentuk tabel, diagram dan/atau grafik untuk tujuan analisis tematik, isi, komparatif, dan bahkan menganalisis hubungan asosiatif, satu arah, dan simetris. Kehadiran NVivo sangat membantu para peneliti kualitatif yang selama ini dihadapkan pada tantangan terbesar terkait dengan masalah subyektivitas (researcher-biased), validitas, dan reaktivitas.

Dengan bantuan aplikasi NVivo maka peneliti akan mampu menganalisa hasil wawancara yang diberikan informan secara efektif. Dengan menggunakan aplikasi NVivo diharapkan peneliti mampu memberikan grafik analisis penelitian kualitatif.

3.8 Kriteria Penentuan Strategi Manajemen

Strategi manajemen complain yang diterapkan oleh PT Maluku Prima Makmur merupakan strategi yang telah ditetapkan oleh manajemen dan dilakukan oleh setiap pihak yang bersangkutan. Adapun prosedur tersebut sebagai berikut :

1. Keluhan Pelanggan yang diterima oleh Manager Marketing Ekspor atau Staff Marketing, berupa lisan atau tertulis (facsimile atau email). Informasi diperiksa dan dianalisa bersama dengan Staff Marketing untuk diidentifikasi dan diverifikasi kecocokan atas keluhan pelanggan dengan kondisi aktual. Hasil identifikasi atau verifikasi, menghasilkan input data berupa data ketelusuran (*traceability*) serta data produksi lainnya seperti *production code*. Data keluhan pelanggan tersebut selanjutnya akan dicatat oleh Manager Marketing Ekspor atau staff Marketing yang ditunjuk, dengan menggunakan form FF/MPS/III-09.01: Form Keluhan Pelanggan.
2. Form Keluhan Pelanggan yang sudah diidentifikasi dan diverifikasi dengan benar, dicatat di Register Keluhan Pelanggan (FF/MPS/III-09.02). Secara periodik diperiksa oleh Direktur Marketing.

3. Keluhan Pelanggan yang telah dicatat di Log Register didistribusikan kepada Plant Manager, FSTL, Production , QC dan staff lain jika diperlukan.
4. Production, QC, QA Manager atau FSTL, melakukan tindakan koreksi (*corrective action*) serta merancang tindakan pencegahan (*preventive*) terhadap keluhan Pelanggan yang dimaksud. Tindakan perbaikan (*correction*) maupun tindakan pencegahan (*preventive*) akan dilaporkan secara tertulis, dengan memberikan data *traceability* secara lengkap.
5. Tindakan perbaikan (*correction action*) diklasifikasikan menjadi 2 kasus :
Kasus **pertama**, barang atau produk ada di MPS (*on hand*), tindakan *correction action* dapat berupa : *hold, reprocess, repacking* atau *reject*. Kasus **kedua**, barang atau produk ada di market (*buyer*), maka tindakan *correction action* dapat berupa : *recall produk, destroy* atau *renegosiasi*.
6. Tindakan pencegahan yang dibuat oleh Plant Manager, QC, merupakan tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan penyebab utama atas masalah atau keluhan pelanggan, setelah dilakukan evaluasi implementasi sistem mutu di lapangan, evaluasi atau analisis data dan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait, baik Produksi, QA, Teknik atau Departemen lain jika diperlukan. Selanjutnya tindakan perbaikan dan tindakan *preventive* disampaikan kepada Direktur Marketing.
7. Direktur Marketing memberikan persetujuan atas tindakan penyelesaian yang diajukan untuk menangani keluhan pelanggan berdasarkan laporan yang diberikan oleh Plant Manager, QC atau FSTL.
8. Manager Marketing harus memastikan bahwa tindakan penyelesaian terhadap keluhan Pelanggan telah dikomunikasikan dengan pelanggan untuk kemudian dinyatakan telah ditutup dan mencatatnya dalam Log – Register Keluhan Pelanggan.
9. Marketing harus menyimpan dan mendokumentasikan *record* yang terkait dengan keluhan Pelanggan.

10. Semua complain harus dicatat, diinvestigasi dan kesimpulan investigasi dan akar masalah kasus tersebut tercatat dimana cukup informative tersedia. Tindakan yang cukup kepada kasus serius dan jumlah kejadian masalah teridentifikasi terselesaikan segera dan efektif oleh staff yang sudah di-training (BRC pasal 3.10.1).
11. Data complain harus dianalisa atas trend yang nyata dan digunakan untuk peningkatan berikutnya kepada keamanan pangan, legalitas dan kualitas dan menghindari berulangnya kejadian. Analisis ini dapat dilakukan kepada staff yang relevan (BRC pasal 3.10.2).

Strategi ini diadaptasi berdasarkan pedoman keamanan pangan yang berlaku di seluruh dunia. Dengan strategi tersebut diharapkan complain yang terjadi bisa segera ditangani dan terselesaikan secara terstruktur dan jelas.

