

## BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Menurut para ahli desain penelitian dapat diartikan sebagai suatu rencana kerja yang terstruktur dalam hal hubungan – hubungan antara variabel secara komprehensif dengan sedemikian rupa agar hasil risetnya dapat memberikan jawaban atas pertanyaan riset. Rencana tersebut mencakup hal hal yang akan dilakukan priset, mulai dari membuat hipotesis dan implikasinya secara operasional sampai analisis akhir (Dzikrina et al., 2020)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif ialah penelitian yang memahami fenomena mengenai apa yang dinilai berdasarkan subjek penelitian seperti pelaku, persepsi, motivasi, tindakan. Dengan cara deskriptif berupa kata-kata dan bahasa pada suatu lingkup khusus menggunakan beberapa metode alamiah. Penelitian kualitatif mampu menghasilkan hasil penelitian berupa penjabaran yang mendalam mengenai ucapan, tulisan, atau perilaku yang bisa diamati dalam suatu lingkup tertentu yang dilihat dari sudut pandang yang komprehensif (Moleong Maiti & Bidinger, 2021)

Menurut Strauss dan Corbin dalam (Farida Nugrahan, 2021) penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Meskipun data dapat dihitung dan disampaikan dalam angka seperti dalam sensus, analisis data bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif merujuk pada analisis data non-matematis. Prosedur ini menghasilkan temuan yang diperoleh melalui data yang dikumpulkan dengan beragam saana, termasuk wawancara, pengamatan, dokumen atau arsip, dan tes.

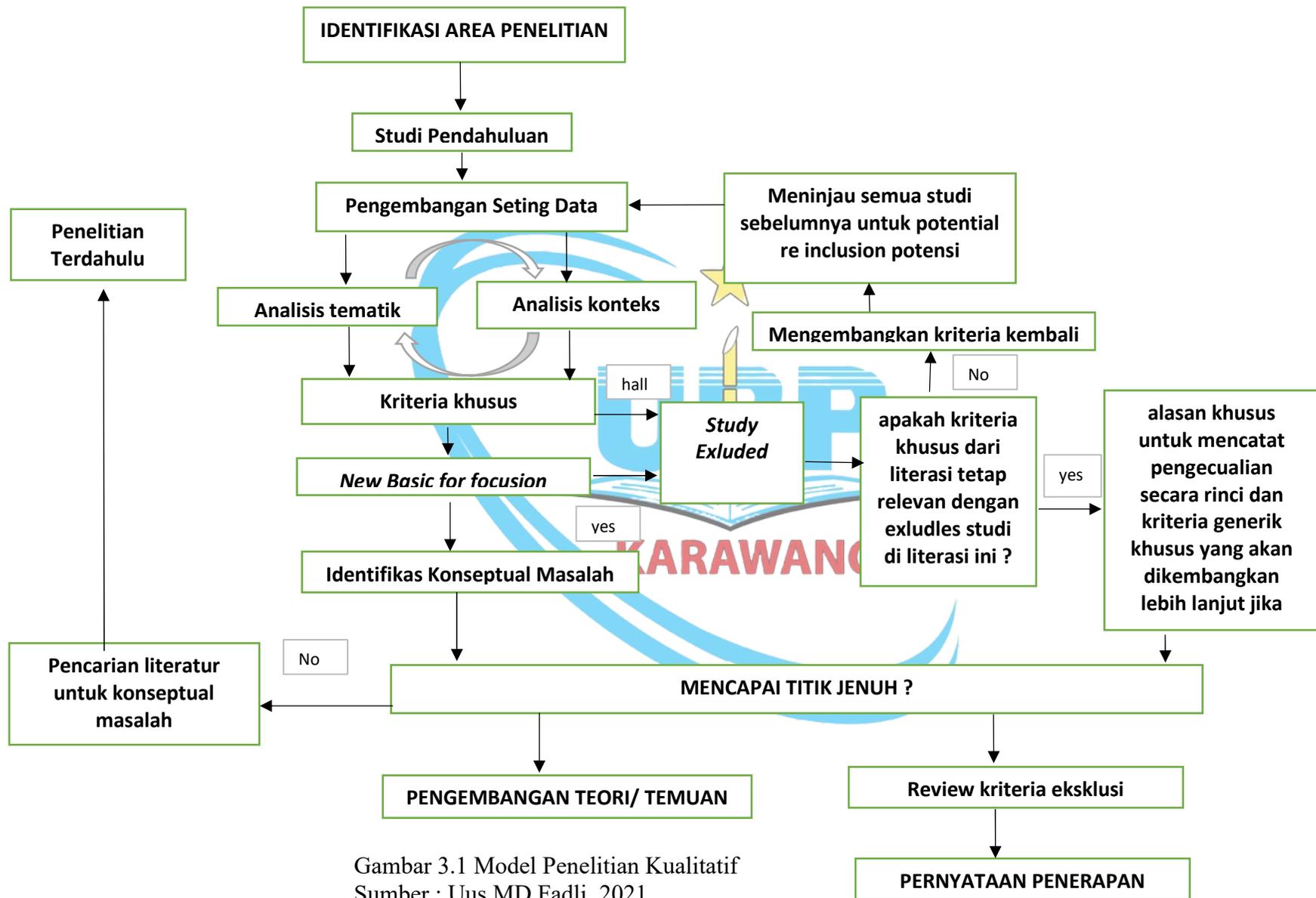
Berdasarkan permasalahan pada penelitian ini, metode yang ditempuh dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan rancangan penelitian kualitatif dimana objek dari peristiwa tersebut ialah kinerja karyawan serta evaluasi kinerja sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Departemen SDM Operasional, dan dalam proses pengumpulan data-data tersebut menggunakan wawancara serta observasi langsung dengan informan serta peneliti tidak bisa memberikan dugaan sementara terkait peristiwa tersebut. Alasan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena peneliti berusaha mendeskripsikan atau

menggambarkan mengenai permasalahan serta kinerja karyawan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Departemen SDM Operasional Perum Peruri Karawang dengan karyawan sebagai fokus penelitian dan informan.

Metode penelitian deskriptif adalah metode dimana seorang peneliti mengumpulkan data, kemudian menganalisis data secara kritis dan menyimpulkan berdasarkan fakta pada saat penelitian berlangsung. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan berbagai fakta dan fenomena yang ditemukan kemudian menghubungkan mereka satu sama lain. Selain itu, seperti dilihat dari namanya, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran tentang karyawan atau sekelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu Departemen perusahaan atau kelompok orang tertentu atau deskripsi gejala atau hubungan antara dua atau lebih gejala.

Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa “metode penelitian kualitatif” adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi *post positivisme* atau interpretatif, digunakan untuk mengkaji keadaan benda-benda alam, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian adalah memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

Model desain penelitian kualitatif yang digambarkan pada tulisan dibawah ini memberikan gambaran penting proses awal penelitian, identifikasi masalah (penemuan masalah penelitian, studi kepustakaan, proses pengumpulan data samapai kesimpulan hasil penelitian.(Fadli, 2019). Berikut akan digambarkan mengenai penelitian yang dilakukan, dengan menggambarkan model penelitian kualitatif.



Gambar 3.1 Model Penelitian Kualitatif  
 Sumber : Uus MD Fadli, 2021

### 3.2 Partisipan, Waktu dan Lokasi Penelitian

Partisipan pada penelitian ini adalah karyawan SDM Operasional Perum Peruri Karawang. Adalah Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan, Kepala Unit Pelayanan Kesehatan, Kepala Seksi Remunerasi & HRIS, Kepala Unit HRIS, Petugas Pelayanan Administrasi, Staff Pelayanan Remunerasi. Selain sebagai pelaksana, karyawan SDM Operasional juga sebagai kategori penerima pelayanan dari Departemen SDM Operasional Perum Peruri maka total partisipan adalah sebanyak 6 orang. SDM Operasional merupakan departemen yang dalam pelaksanaan kerjanya bertugas sebagai pelaksana terhadap penyedia pelayanan kepada karyawan baik dalam bentuk administrasi, kesehatan, pemberian jaminan serta pencatatan presensi dan hak-hak dalam bentuk materi serta non materi yang layak didapatkan bagi karyawan Perum Peruri. Departemen SDM Operasional ini juga senantiasa menjaga serta menjalankan visi misi perusahaan serta diwajibkan mampu berkolaboratif dan selalu memberikan kinerja terbaik demi terciptanya keberhasilan dan operasional perusahaan.

Pada pelaksanaan penelitian ini, peneliti memilih Perusahaan Perum Peruri Karawang yang beralamat di Desa Parung Mulya Kabupaten Karawang di kantor Departemen SDM Operasional dengan pertimbangan bahwa Departemen SDM Operasional merupakan departemen yang dalam pelaksanaan pekerjaannya erat hubungannya dengan pemberian dan penyediaan pelayanan kepada seluruh karyawan yang ada di dalam perusahaan baik secara tertib administrasi serta dalam kinerjanya sebagai bentuk komitmen perusahaan kepada karyawan untuk menjamin keamanan, kenyamanan serta pemberian hak-hak untuk seluruh karyawan yang ada.

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Penelitian**

NO	KEGIATAN	BULAN																			
		APRIL				MEI				JUNI				JULI				AGUSTUS			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul Penelitian																				
2	Mengurus Perijinan Penelitian																				

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Penelitian**

NO	KEGIATAN	BULAN																			
		APRIL				MEI				JUNI				JULI				AGUSTUS			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3	Tahapan Pelaksanaan																				
4	Pengumpulan data																				
5	Tahapan Pengolahan																				
6	Tahapan Penyusunan Proposal																				
7	Seminar Proposal																				
8	Tahapan Revisi Proposal																				
9	Tahapan Penyusunan Skripsi																				
10	Sidang Skripsi																				

Sumber : Hasil olah, 2022

### 3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Menurut Spradley dalam buku (Sugiyono, 2016) menyatakan bahwa fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Sesuai dengan penelitian ini maka peneliti menetapkan fokus penelitian berdasarkan nilai temuan serta berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori dan informan, yaitu.

1. Pentingnya disiplin kerja yang diterapkan perusahaan serta kesadaran setiap karyawan untuk senantiasa menjaga dan menjalankan disiplin kerja dalam pelaksanaan tugas tersebut.
2. Kinerja yang baik pada setiap kegiatan pekerjaan di Departemen SDM Operasional adalah sebagai upaya untuk peningkatan kualitas yang baik kepada penerima pelayanan.

3. Evaluasi kinerja dilakukan sebagai bentuk peninjauan kembali akan kualitas SDM Operasional dalam pelaksanaan tugas kerjanya.
4. Pemberian fasilitas serta kesejahteraan karyawan Perum Peruri yang diberikan oleh perusahaan dapat berpengaruh kepada kinerja karyawan.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh sebuah data. Maka metode pengumpulan data merupakan sebuah langkah yang paling vital di dalam suatu penelitian. Peneliti yang melakukan penelitian tidak akan mendapatkan data yang diinginkan jika tidak mengetahui suatu metode dalam pengumpulan data.

Metode pengumpulan data menurut Sugiyono dalam Pandanwangi (2018) adalah cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan wawancara (*interview*) dan dokumentasi.

#### 1. Pengumpulan Data dengan Wawancara (*interview*)

Menurut Oktyaninoor, dalam (Sugiyono 2021) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui sebuah tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono dalam oktyaninoor, 2021) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu : wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan tidak terstruktur.

Sugiyono (2021) mengemukakan bahwa wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

Wawancara semi terstruktur merupakan jenis wawancara yang termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dimana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan

dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya (oktyaninoor, 2021)

Wawancara tak berstruktur, menurut (Sugiyono 2021) adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis garis besar permasalahan yang akan ditanyakan, namun untuk mendapatkan informasi yang lebih tentang responden, maka peneliti dapat menggunakan wawancara tidak terstruktur.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur agar lebih mudah dalam melakukan analisa data, serta mendapatkan informasi dengan terbuka dan mendalam. Penulis melakukan wawancara kepada 6 orang karyawan SDM Operasional Perum Peruri diantaranya Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan, Kepala Unit Pelayanan Kesehatan, Kepala Seksi Remunerasi& HRIS, Kepala Unit HRIS, Petugas Pelayanan Administrasi, Staff Pelayanan Remunerasi. Selain sebagai pelaksana, karyawan SDM Operasional juga sebagai kategori penerima pelayanan dari Departemen SDM Operasional Perum Peruri.

Karena dalam penelitian kualitatif tidak ada patokan baku dalam melakukan wawancara dan jumlah responden akan berubah seiring berjalannya penelitian. Interview dan hasil wawancara data terlampir.

## **2. Pengumpulan Data dengan Dokumentasi**

Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya- karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, dan sketsa. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapay berupa gambar, patung, dan film. Dokumentasi merupakan sebuah pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam sebuah penelitian kualitatif.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengambil dokumen berbentuk gambar serta tabel dalam file internal SDM Operasional, Website resmi Perum Peruri, dan narasumber. Dokumen terlampir.

### 3.4.1 Sumber Pengumpulan Data

Untuk memperoleh sebuah data dalam penelitian, diperlukan suatu kesesuaian antara kebutuhan informasi yang berkaitan dengan sumber data penelitian. Menurut (Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, melainkan berangkat dari situasi sosial dan hasilnya tidak akan diberlakukan pada populasi tertentu melainkan ditransfer ke tempat lain dengan situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teori, karena bertujuan menghasilkan teori. Sehingga peneliti masuk pada situasi tersebut dan mengadakan observasi atau wawancara yang kemudian menentukan sumber data secara *purposive* dan sampel diambil secara *random*.

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Penelitian ini membutuhkan informasi-informasi yang mendukung dan mendalam yang dapat berguna untuk memabandingkan serta mengetahui kinerja karyawan serta evaluasi kerja yang ada di dalam kegiatan operasional kerja sebagai upaya terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada karyawan karena pada dasarnya Departemen SDM Operasional merupakan departemen yang bertugas sebagai penyedia pelayanan perusahaan kepada karyawan Perum Peruri Karawang.

Oleh karena itu, penelitian ini membutuhkan beberapa informasi dari pihak-pihak terkait dalam pengumpulan data. Sumber yang peneliti adalah Atasan SDM Operasional. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu.

#### 1. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2018) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang dilaksanakan dari bulan April 2022 sehingga peneliti mendapatkan informasi dari hasil wawancara dengan karyawan Perum Peruri

Departemen SDM Operasional yang dilaksanakan secara berulang sepanjang penelitian ini berlangsung.

## 2. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2018) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadu sumber data sekunder adalah buku, jurnal, artikel, skripsi serta Undang- Undang yang berkaitan dengan topik dan variabel penelitian mengenai analisis kinerja serta evaluasi kinerja sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam operasional suatu departemen perusahaan.

### 3.4.2 Sumber Pengumpulan Data

Untuk memperoleh sebuah data dalam penelitian, diperlukan suatu kesesuaian antara kebutuhan informasi yang berkaitan dengan sumber data penelitian. Menurut (Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, melainkan berangkat dari situasi sosial dan hasilnya tidak akan diberlakukan pada populasi tertentu melainkan ditransfer ke tempat lain dengan situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teori, karena bertujuan menghasilkan teori. Sehingga peneliti masuk pada situasi tersebut dan mengadakan observasi atau wawancara yang kemudian menentukan sumber data secara *purposive* dan sampel diambil secara *random*.

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Penelitian ini membutuhkan informasi-informasi yang mendukung dan mendalam yang dapat berguna untuk memabandingkan serta mengetahui kinerja karyawan serta evaluasi kerja yang ada di dalam kegiatan operasional kerja sebagai upaya terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada karyawan karena pada dasarnya Departemen SDM Operasional merupakan departemen yang bertugas sebagai penyedia pelayanan perusahaan kepada karyawan Perum Peruri Karawang.

Oleh karena itu, penelitian ini membutuhkan beberapa informasi dari pihak-pihak terkait dalam pengumpulan data. Sumber yang peneliti adalah atasan SDM Operasional.

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu sebagai berikut :

#### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018: 456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang dilaksanakan dari bulan April 2022 sehingga peneliti mendapatkan informasi dari hasil wawancara dengan karyawan Perum Peruri Departemen SDM Operasional yang dilaksanakan secara berulang sepanjang penelitian ini berlangsung.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018: 456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, jurnal, artikel, skripsi serta Undang- Undang yang berkaitan dengan topik dan variabel penelitian mengenai analisis kinerja serta evaluasi kinerja sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam operasional suatu departemen perusahaan.

#### 3.4.3 Teknik Pengumpulan Data **KARAWANG**

Menurut Sugiyono (2018) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak observasi berpartisipatif (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dokumentasi dan gabungan ketiganya (triangulasi) (Sugiyono: 2016). Kemudian Sugiyono (2016 : 309) menyebutkan bahwa "pengumpulan data dilakukan dalam kondisi alami, sumber data primer, dan lainnya observasi partisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi". Jenis pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis pengumpulan data ini diharapkan dapat saling melengkapi sehingga informasi yang dibutuhkan sesuai dengan penelitian.

## 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati setiap peristiwa yang terjadi dan mencatatnya menggunakan lembar pengamatan. Metode observasi ini menggunakan observasi langsung suatu objek, kondisi, situasi atau perilaku. Peneliti melihat yang diamati, jika peneliti tidak dapat segera memahami makna sesuai dengan peristiwa dalam lokasi, subjek dapat membantu menjelaskan arti dari sesuatu item tertentu disusun secara bersama-sama antara peneliti dan subjek. Dalam pelaksanaannya, peneliti berusaha untuk tidak mengganggu responden selama proses penelitian. Observasi tersebut dilakukan seiring dengan proses pengamatan yang berjalan secara ilmiah setiap harinya dari waktu jam kerja hingga jam kerja pulang. Sehingga peneliti bisa mengamati yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian ini.

## 2. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2016: 194) menyatakan bahwa : wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti, dan juga jika peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih dalam. Peneliti melakukan teknik wawancara dengan tujuan menggali informasi mendalam dari responden mengenai permainan kartu karakter sebagai model pembelajaran pendidikan karakter bagi orang tua. dalam wawancara Peneliti bertindak sebagai pewawancara sekaligus sebagai pemimpin dalam proses tersebut wawancara. Sedangkan responden adalah orang yang diwawancarai yang dimintai keterangan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bentuk wawancara sistematik dimana peneliti terlebih dahulu menyiapkan pedoman wawancara sebelum melakukan wawancara terhadap responden. Wawancara yang dilakukan yaitu dengan wawancara semi terstruktur agar lebih mudah dalam melakukan analisa data. Oleh karena itu sebelum melakukan penelitian ke lapangan, terlebih dahulu peneliti menyiapkan pedoman wawancara berupa pertanyaan- pertanyaan tertulis. Mengenai garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

### 3. Dokumen

Menurut Sugiyono (2018 :329) menyatakan bahwa dokumen adalah catatan peristiwa yang telah berlalu, studi dokumen merupakan pelengkap penggunaan metode observasi dan wawancara dari penelitian kualitatif. Maka dalam penelitian ini, peneliti berusaha mengumpulkan dokumen-dokumen yang diperoleh di lapangan.

#### 1. Langkah – Langkah Penelitian

Langkah- langkah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengajukan permohonan izin untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data dengan surat perizinan dari Kampus Universitas Buana Perjuangan Karawang sebagai pengantar kepada Perum Peruri Kabupaten Karawang UP. SDM Operasional
2. Meminta izin untuk melakukan wawancara langsung dengan Kepala Departemen serta Karyawan SDM Operasional Perum Peruri Karawang. Karena peneliti sedang melakukan program magang PMMB di Perum Peruri, maka wawancara langsung dapat berjalan tetapi karena masih dalam situasi pandemi, wawancara dilaksanakan dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan sesuai standar dan peraturan yang berlaku di perusahaan.
3. Melakukan wawancara kepada Kepala Seksi Pelayanan Karyawan, Kepala Unit Pelayanan Kesehatan, Kepala Seksi Remunerasi& HRIS, Kepala Unit HRIS, Petugas Pelayanan Administrasi, Staff Pelayanan Remunerasi. Selain sebagai pelaksana, karyawan SDM Operasional juga sebagai kategori penerima pelayanan dari Departemen SDM Operasional Perum Peruri.
4. Mengenai kinerja serta evaluasi kinerja yang dilaksanakan pada Departemen SDM Operasional secara menyeluruh dan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan SDM Operasional kepada seluruh Karyawan Perum Peruri Karawang, yang dilanjutkan dengan mengumpulkan data serta mencatat hasil dokumentasi sebagai data pendukung.

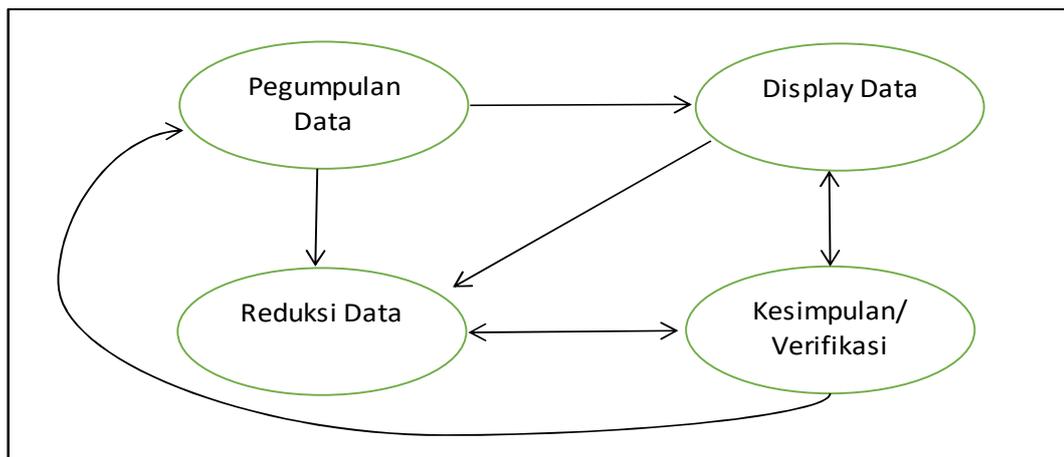
5. Melakukan pembahasan sesuai data yang diperoleh mengenai kinerja, evaluasi kinerja serta hambatan- hambatan dalam pelaksanaan kerja SDM Operasional Perum Peruri Karawang sebagai langkah dan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh karyawan Perum Peruri Karawang.
6. Menarik kesimpulan yang dihasilkan dari pembahasan data yang ada mengenai kinerja, evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan SDM Operasional sehingga dapat menimbulkan kualitas kerja dan kinerja yang baik serta peningkatan kualitas pelayanan yang baik kepada karyawan Perum Peruri Karawang dalam operasionalnya.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, serta setelah selesai di lapangan. Sebelum menjelaskan macam- macam teknik analisis data, maka dapat dijelaskan terlebih dahulu mengenai pengertian analisis data.

Menurut Sugiyono (2016: 244) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting, dan yang akan dipelajari, dan membuat sebuah kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data mempunyai prinsip yaitu untuk mengolah data dan menganalisis sebuah data yang terkumpul menjadi sebuah data yang sistematis, teratur, terstruktur, dan mempunyai sebuah makna. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2022) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut.



**Gambar 3.2**  
**Komponen Dalam Analisis Data**

Sumber : (Sugiyono: 2018)

#### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Menurut (Sugiyono, 2018: 247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, meneliti hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

Dalam mereduksi data, penelitian ini memfokuskan pada aktivitas kerja serta kinerja yang ada di dalam SDM Operasional Perum Peruri Karawang. Proses kerja yang dimulai dari jam masuk hingga jam pulang, serta akumulasi pencapaian dan evaluasi kinerja selama Departemen SDM Operasional berjalan.

## 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, *flowchart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018: 249)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam hal ini peneliti akan menyajikan data dalam bentuk teks, untuk memperjelas hasil penelitian maka dapat dibantu dengan mencantumkan tabel atau gambar.

Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data mengenai kinerja karyawan SDM Operasional Perum Peruri Karawang serta hambatan dan evaluasi selama proses kerja berlangsung. Data tersebut berasal dari hasil observasi, wawancara, serta analisis dalam pelaksanaan pelayanan SDM Operasional kepada seluruh karyawan Perum Peruri Karawang.

## 3. *Conclusion Drawing/Verivication*

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018: 252-253) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

### 3.6 Validasi Data (Triangulasi Data)

Dalam penelitian ini, untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan suatu uji kredibilitas. Sugiyono (2016: 121) menjelaskan cara uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan ; perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negating, menggunakan bahan referensi dan *member check*. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dan sumber dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas suatu data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dengan berbagai sumber data.

Sebagai alat uji kredibilitas data, peneliti menggunakan triangulasi sebagai alat uji. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.

Triangulasi yang digunakan peneliti adalah; triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Menurut (Sugiyono 2016: 127) menjelaskan bahwa triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah dianalisis oleh peneliti menghasilkan suatu kesimpulan, selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan sumber data. Sedangkan triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dan dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengungkapkan data tentang implementasi

kinerja yang baik serta peningkatan kualitas kinerja sebagai upaya pemberian pelayanan yang berkualitas kepada seluruh karyawan Perum Peruri Karawang yang kemudian dicek dengan wawancara dan studi dokumentasi.

### 3.7 Instrumen Penelitian

Dalam Kamisa, Kamus Besar Bahasa Indonesia: (2015: 264) dijelaskan bahwa instrument adalah alat yang diperlukan untuk mengerjakan sesuatu. Berdasarkan pengertian tersebut dapat didefinisikan bahwa instrument penelitian merupakan alat bantu yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data pada proses peneliitian. Instrumen berkaitan erat dengan metode yang digunakan dalam penelitian.

Instrumen penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2016: 305) adalah peneliti itu sendiri. Hal ini berarti seorang peneliti menjadi alat untuk merekam informasi selama perkuliahan. Peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mencari dan mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Jika fokus penelitian menjadi jelas maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen yang digunakan dalam penelitian, dan diharapkan dapat melengkapi data. Instrumen yang digunakan adalah pedoman dalam melakukan observasi dan wawancara.

#### 3.7.1 Pedoman Wawancara Mendalam

Pedoman wawancara merupakan pedoman bagi peneliti dalam melakukan wawancara dengan subjek untuk menggali informasi sebanyak mungkin tentang apa, mengapa, dan bagaimana yang berkaitan dengan masalah yang diberikan. Pedoman ini merupakan garis besar pertanyaan penelitian yang akan diajukan kepada subjek penelitian.

Sebelum wawancara dilakukan, instrumen penelitian yang berupa panduan wawancara terlebih dahulu divalidasi dengan validasi ahli (dosen ahli) sehingga instrumen tersebut valid dan data yang diperoleh sesuai dengan harapan.

Wawancara mendalam digunakan untuk mendapatkan informasi- informasi yang dibutuhkan peneliti. Wawancara mendalam yang digunakan peneliti adalah dengan wawancara mendalam terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara untuk mengarahkan arah wawancara serta menggunakan recorder, kamera, dan menulis hasil

wawancara yang dilakukan. Di dalam penelitian ini, peneliti memang membuat pedoman wawancara, namun secara teknik dalam pelaksanaannya, peneliti menggunakan metode wawancara mendalam semi terstruktur dimana sifat dari wawancara tersebut bebas serta menanyakan secara garis besar masalah-masalah yang akan ditanyakan berkaitan dengan variabel judul serta fenomena di dalam ruang lingkup Departemen SDM Operasional.

### 3.7.2 Pedoman Observasi

Pedoman observasi merupakan proses pemeriksaan dokumen dapat memberi informasi secara tepat dan akurat. Maka diperlukan pedoman atau panduan yang akan mengarahkan pemeriksaan terhadap aspek yang perlu dilakukan secara sistematis (sedarmayanti, 2029:38).

Pedoman observasi ini dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan yang tujuannya adalah untuk mengumpulkan sebuah data dengan dengan cara menanyakan sendiri kepada objek yang sedang diteliti.

