

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Kualitatif**

Penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti yaitu dengan menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif guna mengkaji fenomena atau permasalahan terkait keterlambatan proses manajemen dokumen impor yang mengakibatkan komplain dari pelanggan, biaya sanksi, pengiriman dokumen tidak tepat waktu. Penelitian ini dilakukan untuk melakukan analisis terkait bagaimana proses pengelolaan dokumen impor pada perusahaan dan mengidentifikasi hambatan yang terjadi selama aktivitas pengelolaan tersebut. Setelah itu, peneliti akan menjadikan proses alur manajemen dokumen impor ini menjadi lebih efektif dan efisien dengan mengoptimalkan proses manajemen dokumen impor di PT. XYZ dengan menggunakan analisis *flowchart* apabila hambatan yang terjadi perlu diatasi. Menurut Zuchri (2021), jenis penelitian dengan metode kualitatif ini menggunakan metode yang dilakukan guna meriset suatu kondisi dari objek yang natural, di mana penulis menggunakan instrumen sebagai kunci, melakukan analisis dari data serta informasi yang memiliki sifat induktif, dan hasil dari penelitian tersebut lebih fokus terhadap makna, bukan pada generalisasi. Dalam metode penelitian ini, data yang dikolektifkan tidak dipandu berdasarkan teori-teori, akan tetapi didasari oleh fakta-fakta yang ditentukan atau ditemukan langsung dari lapangan.

Pendekatan kualitatif seringkali diartikan sebagai kondisi alamiah naturalistik, artinya penelitian yang dilakukan murni pada kondisi yang alami karena metode penelitian ini menggunakan cara mengumpulkan data serta analisa yang bersifat induktif atau disebut juga dengan antropologi budaya. (Sugiyono, 2015:15)

Melalui paparan deskripsi teori di atas, dapat diberikan kesimpulan bahwa metode pendekatan kualitatif ini digunakan sebagai alat penelitian pada objek yang bersifat alamiah, di mana peneliti merupakan instrumen kunci untuk

melakukan analisis data yang memiliki sifat induktif. Melalui aktivitas penelitian ini, peneliti akan lebih fokus terhadap makna daripada generalisasi serta kolektif data berdasarkan dengan realita yang ada selama melakukan observasi di lapangan.

## **3.2 Metode Studi Kasus**

### **3.2.1 Rancangan Studi Kasus**

Melalui aktivitas penelitian ini, peneliti menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Azwar (2015), penelitian kualitatif fokus terhadap analisis dalam melakukan proses peringkasan pada dinamika koneksi antara fenomena yang sedang diamati untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan menggunakan logika ilmiah serta tahapan berpikir yang argumentatif dan formal. Penelitian kualitatif juga digunakan untuk mendapatkan data yang fakta dan lengkap serta lebih fokus dan dalam, sehingga tujuan atau capaian penelitian dapat diraih dengan metode studi kasus.

Studi kasus adalah suatu uraian dan penjelasan secara komprehensif dalam berbagai aspek yang dimiliki oleh individu, kelompok, organisasi, program maupun situasi sosial. Metode studi kasus ini menggunakan pemberian pemahaman terhadap fenomena yang menarik perhatian serta peristiwa yang konkret. (Unika P., dkk, 2018:128).

Tujuan dari adanya studi kasus ini guna melakukan tes pertanyaan dan masalah suatu penelitian yang tidak dapat dipisahkan antara fenomena dan konteks di mana fenomena itu terjadi. Fenomena tersebut menjadi satu kasus dalam penelitian ini adalah proses manajemen dokumen impor pada PT. XYZ. Alasan dalam memilih pendekatan studi kasus karena peneliti meneliti kasus untuk memahami berbagai fakta dari kasus itu sendiri, bagaimana kaitan kasus tersebut dengan konteks dan manajemen serta apa teori yang terkait dengan kasus tersebut. Adapun pelajaran yang dapat diambil untuk memperbaiki atau mengevaluasi proses manajemen dokumen impor.

Studi kasus yang diterapkan pada proses penelitian ini yaitu dengan studi kasus intrinsik, yaitu permasalahan atau hambatan yang dipelajari secara mendalam

dengan memiliki faktor menarik untuk dipelajari yang berasal dari permasalahan itu sendiri (Sri Yona, 2006:3). Pada studi kasus ini juga memiliki hal yang menarik untuk dilakukan studi lebih lanjut melalui upaya perbaikan proses manajemen dokumen impor. Studi kasus intrinsik ini diterapkan oleh peneliti, sehingga peneliti bisa mengetahui lebih mendalam kasus yang sedang diteliti.

### 3.2.2 Subjek Studi Kasus

Sasaran atau subjek ini adalah individu atau organisasi yang dapat memaparkan informasi mengenai tema studi kasus yang ditentukan oleh peneliti. Subjek studi kasus juga merupakan partisipasi atau keterlibatan masyarakat melalui dukungannya dan tanggung jawab atas segala keputusan yang diambil untuk mencapai tujuan yang disepakati bersama.

Dapat disimpulkan bahwa subjek merupakan pihak yang dilibatkan di dalam aktivitas penelitian ini. Dalam penelitian ini melibatkan beberapa subjek, di antaranya sebagai berikut:

1. *Supervisor Administration*, seseorang yang bertanggung jawab dalam pengawasan proses kinerja karyawan terhadap pengurusan dokumen ekspor dan impor serta melakukan koordinasi dan evaluasi seluruh aktivitas manajemen dokumen ekspor dan impor. Pada penelitian ini, pihak tersebut membantuk dalam proses perizinan penelitian yang akan dilakukan serta memberikan informasi terkait proses kegiatan manajemen dokumen impor yang akan diteliti.
2. *Proof of Delivery (POD)*, divisi POD merupakan bagian yang bertugas untuk memeriksa kelengkapan dokumen ekspor dan impor mulai dari dokumen *packing list*, faktur pajak, *delivery order*, *storage*, *Certificate of Origin (COO)*, dan dokumen lainnya. POD pun perlu memeriksa secara mendalam terkait informasi yang ada pada setiap isi dokumen seperti booking number, jumlah kontainer, jenis kontainer atau kesesuaian nominal pada faktur pajak dan informasi-informasi lainnya. Divisi POD ini akan membantu penelitian dalam memberikan informasi tentang bagaimana ketepatan waktu penerimaan dokumen-dokumen dari bagian *packing list*, faktur pajak, *delivery order*, PIB,

atau dokumen lainnya serta menjelaskan terkait hambatan dan akibatnya apa saja yang dialami.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Di bawah ini penulis menerapkan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan studi dokumentasi dengan penjelasan seperti berikut:

#### **3.3.1 Wawancara**

Proses atau teknik pengumpulan data yang diterapkan pada studi kasus ini dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui wawancara di mana hal ini dilakukan dengan tatap muka bersama narasumber untuk memperoleh gambaran terkait topik yang diteliti. (Nana Syaodih, 2013)

Pada penelitian ini, kegiatan wawancara dilaksanakan guna mendapatkan informasi serta data yang digunakan untuk mengelola dokumen impor di PT. XYZ.

#### **3.3.2 Observasi**

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu observasi pada perusahaan dengan cara mengamati aktivitas di lapangan secara langsung. Kegiatan observasi dapat pula dipahami sebagai kegiatan di mana peneliti harus mengamati, mencatat serta mempertimbangkan setiap peristiwa yang nantinya akan dihubungkan dengan fenomena yang terjadi. Observasi memberikan data yang relevan dengan masalah dan memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi terlebih dahulu.

Obsevasi ini dilakukan oleh peneliti selama penelitian untuk mengoptimalkan data mengenai proses manajemen dokumen impor di PT. XYZ.

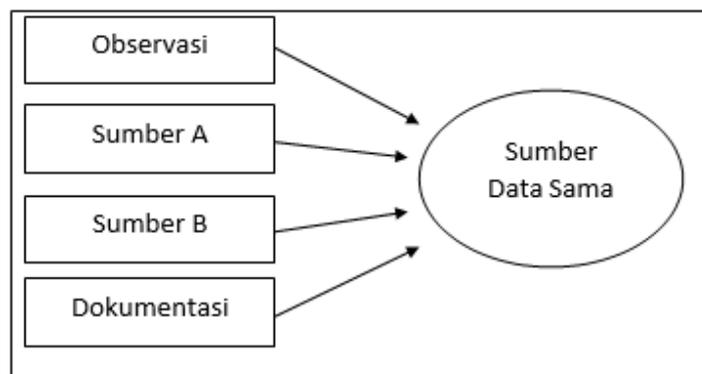
#### **3.3.3 Studi Dokumentasi**

Salah satu cara pengumpulan informasi yang diterapkan ke dalam studi kasus ini yaitu dokumentasi. Dalam kegiatan penelitian ini, peneliti bertugas untuk melakukan pengumpulan data serta menganalisa berbagai macam dokumen berupa dokumen tertulis atau gambar. Penelitian dokumentasi melengkapi penggunaan

teknik wawancara serta observasi dalam studi kasus kualitatif. Temuan studi kasus dari observasi atau wawancara akan dapat diandalkan dan dipercaya bila didampingi oleh dokumen sumber. (Nana Syaodih, 2013:221)

### 3.3.4 Triangulasi

Sugiyono (2014) menyebutkan bahwa di bagian penelitian kualitatif ini terdapat triangulasi. Triangulasi dapat diartikan sebagai suatu metode penggabungan sifat-sifat suatu cara pengumpulan data dan sumber yang telah ada. Teknik triangulasi terbagi ke dalam dua jenis yaitu triangulasi teknis dan triangulasi sumber. Pengolektifan data yang beragam guna memperoleh data dari sumber yang sama. Penulis menggunakan tahapan wawancara mendalam dan observasi secara bersamaan pada sumber data yang sama. Di bawah ini merupakan model dari triangulasi pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.1 Triangulasi Pengumpulan Data

Sumber: Metode Penelitian Kualitatif (Sugiyono, 2014)

Adapun tujuan dari penggunaan teknik pengumpulan data triangulasi antara lain sebagai berikut: (Sugiyono, 2014:85)

1. Stainback & Bodgan, bukan untuk mencari keabsahan tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.
2. Mathinson, untuk mengetahui data yang diperoleh secara convergent (meluas), tidak konsisten atau kontradiksi.
3. Patton, meningkatkan kekuatan data menjadi lebih konsisten.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Sesuai dengan ungkapan Sugiyono (2017), instrumen penelitian adalah alat yang berfungsi sebagai alat ukur fenomena alam dan sosial yang diamati oleh peneliti. Kualitas dari hasil penelitian tersebut tergantung pada peralatan yang digunakan untuk melakukan tes dan harus mempunyai validitas dan reliabilitas yang baik. Beberapa tipe alat penelitian dapat digunakan, termasuk tes, angket, wawancara, dan observasi. Kesimpulan dari pembahasan di atas yaitu penelitian ini dilakukan dengan memakai alat untuk mengukur data dalam suatu penelitian. Instrumen penelitian dapat berupa angket, tes, lembar observasi atau lain-lain.

Instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini adalah instrumen pokok dan instrumen penunjang. Instrumen pokok merupakan manusia itu sendiri, sedangkan instrumen penunjang merupakan pedoman observasi dan pedoman wawancara.

#### 3.4.1 Instrumen Pokok

Instrumen pokok dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen dapat berhubungan langsung dengan responden dan mampu memahami serta menilai berbagai bentuk dari interaksi di lapangan. Berdasarkan ungkapan Moleong (2007:168), kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif sebagai perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsir data, yang pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil dari penelitiannya. Ciri-ciri umum manusia sebagai instrumen mencakup hal sebagai berikut:

1. Responsif, manusia responsif terhadap lingkungan dan terhadap pribadi-pribadi yang menciptakan lingkungan.
2. Dapat menyesuaikan diri, manusia dapat menyesuaikan diri pada keadaan dan situasi pengumpulan data.
3. Menekankan keutuhan, manusia memanfaatkan imajinasi dan kreativitasnya serta memandang dunia ini sebagai suatu keutuhan, jadi sebagai konteks yang berkesinambungan di mana mereka memandang dirinya sendiri dan kehidupannya sebagai suatu yang nyata, benar dan memiliki arti.

4. Mendasarkan diri atas perluasan pengetahuan, manusia sudah mempunyai pengetahuan yang cukup sebagai bekal dalam mengadakan penelitian dan memperluas kembali berdasarkan pengalaman praktisnya.
5. Memproses data secepatnya, manusia dapat memproses data secepatnya setelah diperoleh, menyusunnya Kembali, dan mengubah arah inkuiri atas dasar penemuannya.
6. Memanfaatkan kesempatan untuk mengklarifikasikan dan mengikhtisarkan, manusia memiliki kemampuan untuk menjelaskan sesuatu yang kurang dipahami oleh subjek atau responden.
7. Memanfaatkan kesempatan untuk mencari respons yang tidak lazim dan disinkratik, manusia memiliki kemampuan untuk menggali yang lain dari yang lain, yang tidak direncanakan semula, yang tidak diduga sebelumnya atau yang tidak lazim terjadi.

Untuk membantu peneliti sebagai instrumen pokok, maka peneliti membuat instrumen penunjang. Metode wawancara dan observasi digunakan dalam penelitian ini untuk mempersiapkan instrumen pendukung. Setelah mempersiapkan instrumen pendukung, peneliti menentukan metode yang akan digunakan dan menyiapkan peralatan pengumpulan informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan informasi.

### **3.4.2 Instrumen Wawancara**

Dikutip dari ungkapan Ulfatin (2014), instrumen wawancara digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengungkapkan informasi lintas waktu, artinya berkaitan dengan masa lampau, masa sekarang dan masa yang akan datang. Data yang dihasilkan dari wawancara bersifat terbuka, menyeluruh dan tidak terbatas, sehingga mampu membentuk informasi yang utuh dan menyeluruh dalam mengungkap penelitian kualitatif.

Dikutip dari ungkapan Ulfatin (2014), instrumen wawancara digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengungkapkan informasi lintas waktu, artinya berkaitan dengan masa lampau, masa sekarang dan masa yang akan datang. Data yang dihasilkan dari wawancara bersifat terbuka, menyeluruh dan tidak terbatas,

sehingga mampu membentuk informasi yang utuh dan menyeluruh dalam mengungkap penelitian kualitatif.

Metode wawancara yang dilakukan oleh peneliti merupakan wawancara secara mendalam di mana prosesnya akan mendapatkan keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas wawancara secara mendalam dapat pula mempengaruhi kualitas informasi yang diperoleh dari para informan. Pewawancara perlu peka terhadap perbuatan atau pertanyaan yang dilontarkan untuk menghindari informan merasa tersinggung. Selain itu, peneliti juga perlu memperhatikan situasi wawancara, di mana wawancara dilakukan secara santai atau formal, dan perlu menyesuaikan waktu dengan informan.

### **3.4.3 Instrumen Observasi**

Dikutip melalui ungkapan Ulfatin (2014), instrumen observasi digunakan dalam penelitian kualitatif untuk melengkapi data dari hasil wawancara yang telah dilakukan. Observasi pada penelitian kualitatif digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung objek penelitian, sehingga peneliti mencatat dan menghimpun data yang diperlukan untuk mengungkap penelitian yang dilakukan. Observasi ini perlu memahami terlebih dahulu variasi pengamatan dan peran-peran yang dilakukan oleh peneliti.

Menurut Rahardjo (2011), ada beberapa bentuk observasi, yaitu observasi partisipasi (metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan di mana peneliti terlibat dalam keseharian informan), observasi tidak terstruktur (pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan), dan observasi kelompok (pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi objek penelitian). Penelitian ini akan menggunakan observasi partisipasi di mana metode pengumpulannya digunakan

untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan di mana peneliti terlibat dalam keseharian informan.

#### **3.4.4 Instrumen Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang secara tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian, akan tetapi melalui dokumen. Teknik dokumentasi ini digunakan untuk meraih data dan informasi dalam bahan berbentuk catatan atau lisan sesuai keinginan peneliti. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen dapat berbentuk foto, laporan, rekaman atau karya-karya monumental melalui seseorang atau perusahaan. Dokumentasi ini akan digunakan sebagai instrumen pelengkap dan pengumpul data yang bisa diperoleh melalui angket, tes dan wawancara.

Sifat utama dari data tersebut tidak terbatas terhadap ruang dan waktu, sehingga dapat memberikan peluang untuk peneliti dalam mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengambil foto dan rekaman suara wawancara. Terkait aktivitas yang dilakukan oleh peneliti juga narasumber sebagai penunjang informasi penelitian yang berkaitan dengan penelitian.

#### **3.4.5 Definisi Konseptual dan Operasional**

##### **1. Definisi Konseptual**

Agar dalam penelitian lebih terfokus dengan permasalahan yang dibahas, maka perlu adanya konsep untuk menjelaskan definisi istilah sebagai berikut.

- a. Manajemen atau pengelolaan merupakan ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dari sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu dengan bekerja sama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya.
- b. Dengan adanya evaluasi manajemen atau pengelolaan dokumen impor, maka proses manajemen dokumen impor akan meningkat dari segi efektivitas, efisiensi, profitabilitas, dan reputasi Perusahaan.

- c. Alur *flowchart* terkait pengurusan dokumen impor ini akan diterapkan dengan melihat dan menganalisis *flowchart* pengelolaan dokumen yang diterapkan pada perusahaan saat ini, kemudian *flowchart* tersebut akan dievaluasi apabila alur pengelolaan dokumen impor tidak efektif.

Untuk menganalisis proses manajemen dokumen impor, peneliti menggunakan teori *flowchart* Frnk dan Lilian Gilberthh mengenai diagram alur untuk mengidentifikasi dan ealuasi proses suatu kerja menjadi lebih efektif.

## 2. Definisi Operasional

Definisi operasional dapat dipahami sebagai instruksi yang memberitahu peneliti bagaimana mengukur suatu variabel secara keseluruhan. Artinya peneliti telah menetapkan cara dan metode pengukuran variabel berdasarkan indikator yang telah ditetapkan, sehingga memudahkan dalam mengukur dan menguji variabel.

Definisi operasional dari aspek penelitian yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

### Aspek dan Dimensi Penelitian

Sumber: Analisis Kebijakan Publik (Joko Widodo, 2010)

Aspek Penelitian	Dimensi
Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian</li> <li>2. Kejelasan</li> <li>3. Konsistensi</li> </ol>
SumberDaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber daya manusia</li> <li>2. Informasi</li> <li>3. Kewenangan</li> <li>4. Fasilitas</li> </ol>
Disposisi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efek disposisi</li> <li>2. Penempatan staff atau SDM</li> <li>3. Insentif</li> </ol>
Struktur Birokrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur pelaksanaan</li> <li>2. Pembagian tugas dan tanggung jawab</li> </ol>

### 3.4.6 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian yang menjadi variabel utama adalah manajemen dokumen impor pada PT. XYZ. Berdasarkan analisis yang digunakan dengan analisis *flowchart* ini dipengaruhi komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi dengan asumsi bahwa jika keempat faktor tersebut dalam keadaan kurang baik, maka implementasi perbaikan proses manajemen dokumen impor dengan *flowchart* akan dapat dilaksanakan secara efektif. Adapun keempat hal tersebut dituangkan ke dalam operasionalisasi variabel sebagai berikut:

Tabel 3.2  
Operasionalisasi Variabel  
Sumber: Analisis Kebijakan Publik (Joko Widodo, 2010)

No	Aspek Penelitian	Dimensi	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Dokumen	Sumber Data	Kode Instrumen	Data
1.	Komunikasi	a. Penyampaian b. Kejelasan c. Konsistensi	a.1. Adanya sosialisasi b.1. Kejelasan sasaran b.2. Kejelasan tujuan c.1. Konsistensi kebijakan	Wawancara dan Observasi	Struktur Organisasi dan Tata Kerja	Supervisor Administration Export & Import Document	I.W.SAEID.Tgl.10,dst. I.O.SAEID	Deskripsi, Data yang relevan
2.	Sumber Daya	a. Sumber Daya Manusia b. Informasi c. Kewenangan d. Fasilitas	a.1. Keterampilan pengelolaan dokumen impor b.1. Pemahaman terhadap tugas yang diberikan b.2. Ketersediaan informasi c.1. Pemberian kewenangan bagi staf/sdm d.1. Sarana dan prasarana	Wawancara dan Observasi	<i>Live Report</i> Pengelolaan Dokumen Ekspor & Impor	Admin SAP/Staff	II.W.AASAPS.Tgl.10,dst. II.O.AASAPS	Deskripsi, Data yang relevan
3.	Disposisi	a. Efek Disposisi b. Penempatan Staff/SDM c. Insentif	a.1. Respon supervisor dan staff a.2. Komitmen supervisor dan staff b.1. Penempatan staf pengelolaan dokumen impor c.1. Adanya insentif material c.2. Adanya insentif non-material	Wawancara dan Observasi	1. Hasil wawancara dan observasi perusahaan 2. Laporan harian proses manajemen dokumen impor	1. Supervisor Administration Export & Import Document 2. Admin SAP/Staff	III.W.SAEID.Tgl.10,dst. III.W.AASAPS.Tgl.10,dst. III.O.SAEID III.O.AASAPS	Deskripsi, Data yang relevan
4.	Struktur Birokrasi	a. Prosedur Pelaksanaan b. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	a.1. Adanya SOP ( <i>Standard operating Proseduresi</i> ) yang jelas b.1. Adanya pembagian wewenang dan tanggung jawab yang adil dan tetap	Wawancara dan Observasi	1. Hasil wawancara dan observasi perusahaan 2. Laporan harian proses manajemen dokumen impor 3. Struktur Organisasi dan Tata Kerja	1. Supervisor Administration Export & Import Document 2. Admin SAP/Staff	IV.W.SAEID.Tgl.10,dst. IV.W.AASAPS.Tgl.10,dst IV.O.SAEID IV.O.AASAPS	Deskripsi, Data yang relevan

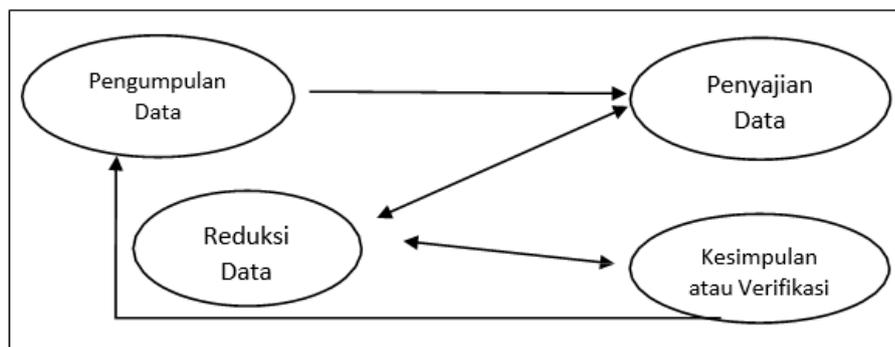
Tabel 3.3  
Keterangan Pengkodean

Sumber: Analisis Kebijakan Publik (Joko Widodo, 2010)

Studi Wawancara	Studi Observasi
Contoh: I.W.SAEID.10102023.1	Contoh: I.O.SAEID
Keterangan: I = Nomor urut rumusan pertanyaan penelitian W = Wawancara SAEID = Supervisor Administration Export & Import Document 10102023= Tanggal Wawancara 1 = Nomor urut pertanyaan di pedoman wawancara	Keterangan: I = Nomor urut rumusan pertanyaan penelitian O = Observasi SAEID = Supervisor Administration Export & Import Document

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam pendekatan kualitatif dimulai pada saat pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2008), analisis data yang digunakan merupakan teknik analisis deskriptif yang terdiri dari tiga tahap yaitu pengumpulan dan reduksi data, penyajian data dan penarik kesimpulan. Data ini merupakan informasi yang diperoleh melalui beberapa tahapan wawancara dan dokumentasi. Setelah pengumpulan data dan pencatatan data, peneliti melakukan analisis interaksi yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan validasi. Analisis untuk penelitian ini dilakukan secara paralel dengan proses pengumpulan data dan terjadi setelah pengumpulan data. Di bawah ini merupakan proses analisis data, yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.2 Hubungan antara Analisis Data dengan Pengumpulan Data

Sumber: Metode Penelitian Kualitatif (Sugiyono, 2008)

#### 1. Pengumpulan Data

Menggali data dan informasi dari berbagai sumber atau responden, yaitu dengan wawancara, observasi, analisis dokumen dan dokumentasi kegiatan yang ada.

#### 2. Reduksi data

Data yang diperoleh disortir karena data dari hasil wawancara merupakan data yang bersifat luas informasinya bahkan masih mentah. Dengan ini peneliti akan memilih hasil laporan wawancara yang lebih penting, maka bila terdapat hasil laporan yang dirasa kurang penting tidak perlu dicantumkan. Langkah reduksi data melibatkan beberapa tahap. Tahap pertama, melakukan *setting*, pengelompokkan dan meringkas data. Tahap kedua, menyusun kode-kode dan

catatan dan catatan mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan data yang sedangkan diteliti sehingga peneliti dapat menentukan tema, kelompok, dan pola data. Pada tahap terakhir dari reduksi data adalah menyusun rancangan konsep-konsep serta penjelasan yang berkenaan dengan tema, pola, atau kelompok yang bersangkutan.

### 3. Penyajian Data

Hasil dari pengorganisasian data yang disajikan secara sistematis dapat dibentuk dalam sebuah laporan. Bentuk penyajian laporan dapat berupa deskriptif analitik dan logis yang mengarah pada kesimpulan. Dalam tahap ini peneliti melakukan penafsiran dan evaluasi terhadap data dalam hasil wawancara yang akan dimasukkan ke dalam analisis flowchart.

Analisis flowchart atau biasa disebut diagram alir ini merupakan konsep yang dibuat oleh Frank dan Lilian Gilbreth untuk mempresentasikan sebuah bagan proses alur yang berbentuk grafik pada tahun 1921 (Indrajani, 2011:22). Di bawah ini merupakan keterangan atau penjelasan mengenai setiap simbol yang akan digunakan pada diagram flowchart. Di bawah ini merupakan keterangan-keterangan bentuk atau simbol pada flowchart yang akan diterapkan pada hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

- a.  : Langkah atau proses
- b.  : Arah aliran setiap langkah atau keputusan
- c.  : Keputusan berdasarkan pertanyaan
- d.  : Tunda atau tunggu
- e.  : Dokumen
- f.  : Simbol alternatif untuk titik awal dan akhir
- g.  : Tautan ke halaman lain atau diagram alur lain

### 4. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

Penarikan kesimpulan menyangkut interpretasi peneliti, yaitu pengembangan makna dari data yang ditampilkan. Kesimpulan yang masih kaku senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung, sehingga diperoleh kesimpulan yang kredibel dan objektifnya terjamin. Verifikasi dapat berupa pemikiran

kembali yang melintas dalam pikiran peneliti saat mengadakan pencatatan di lapangan. (Matthew Miles dan A. Michael Huberman, 2007)