

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Perspektif Pendekatan Penelitian

Dalam pemecahan masalah yang ada suatu penelitian diperlukan penyelidikan yang hati-hati, teratur dan terus-menerus, sedangkan untuk mengetahui bagaimana seharusnya langkah penelitian harus dilakukan dengan menggunakan metode penelitian. Metode adalah aspek yang sangat penting dan besar pengaruhnya terhadap berhasil tidaknya suatu penelitian, terutama untuk mengumpulkan data. Sebab data yang diperoleh dalam suatu penelitian merupakan gambaran dari obyek penelitian.

Menurut Sugiyono (2010:2) menjelaskan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode penelitian adalah suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh.

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode diskriptif.

Menurut McMillan & Schumacher (dalam Seojono 2012) :

“Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian.”

Menurut Bogdan dan Taylor (1975) dalam buku Moleong (2007:6) mengemukakan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti, menurut keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian langsung.

Metode deskriptif menurut Sugiyono (2009:21) adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Dengan kata lain penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, Dikatakan deskriptif karena bertujuan memperoleh pemaparan yang objektif

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan suatu data. Sesuai dengan pendapat Sugiyono (2010:13) mendefinisikan objek penelitian sebagai berikut: “Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal (variabel tertentu).”

Sedangkan menurut pengertian menurut Suharsmi Arikunto (2006:29) objek penelitian adalah sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian.

Dari definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa objek penelitian adalah suatu sasaran ilmiah dengan tujuan dan kegunaan tertentu untuk mendapatkan data tertentu yang mempunyai nilai, skor atau ukuran yang berbeda.

Objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan tujuan tertentu mengenai suatu hal yang akan dibuktikan secara objektif untuk mendapatkan data sesuai tujuan dan kegunaan tertentu. Adapun objek penelitian yang penulis teliti adalah peran *human capital* dalam meningkatkan kinerja SDM PT. Telkom Indonesia Tbk (Persero) Kantor Witel Bandung Jl. Lembong No. 11 Bandung 40133.

3.3 Konsep Penelitian

Menurut Umar (2004:51) konsep adalah sejumlah teori yang berkaitan dengan suatu objek. Konsep diciptakan dengan menggolongkan dan mengelompokkan objek-objek tertentu yang mempunyai ciri-ciri yang sama. Maka dari itu konsep merupakan generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena dengan ciri atau kekhasan yang sama.

3.3.1 Operasionalisasi Konsep

Menurut Sugiyono (2012:31) definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstrak yang lebih baik.

Sedangkan menurut Nani Darmayanti (dalam Mushlihin 2013) definisi operasional adalah rumusan tentang ruang lingkup dan ciri-ciri suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan dan penelitian karya ilmiah

Jadi, dapat disimpulkan operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat variabel yang diamati. Operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan. Operasional bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti yang menggambarkan karakteristik variabel-variabel penelitian dan hal-hal yang dianggap penting.

Berikut adalah tabel operasionalisasi konsep yang akan diteliti :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Konsep

Konsep dan Definisi Konsep	Dimensi	Indikator	Ukuran	Teknik Pengumpulan Data	Sumber
Human Capital <i>Human capital</i> adalah akumulasi pengetahuan, keahlian, pengalaman dan atribut-atribut kekuatan pekerja lainnya yang relevan di dalam kekuatan pekerja sebuah organisasi dan memacu produktivitas, kinerja dan pencapaian tujuan	1.Kemampuan Individu (<i>Individual Capability</i>)	a.Kemampuan pribadi	a.Tingkat kemampuan yang dimiliki karyawan	a.Studi pustaka	a.Data pendidikan
		b.Pengalaman	a.Seberapa banyak pengalaman di bidang profesinya	a.Studi pustaka	a.Data Kelompok Umur
		c.Jaringan dan kontak sosial	a.Seberapa luas jaringan atau koneksi yang berhubungan dengan profesi	a.Wawancara	a.Manajer HR PT. Telkom Kantor Witel Bandung
	2.Motivasi Individu (<i>Individual Motivation</i>)	a.Orientasi pada hasil pekerjaan yang optimal	a.Tingkat orientasi pada hasil pekerjaan yang optimal	a.Kuisisioner 1 b. Wawancara	a.Responden 30 orang b. 3 orang karyawan PT. Telkom Kantor Witel Bandung

strategis. Matthewman & Matignon dalam Gaol (2014:696)		b.Memiliki antusias dan optimis yang tinggi	a.Tingkat antusiasme dan optimisme	a.Kuisisioner 2&3 b. Wawancara	a.Responden 30 orang b.3 orang karyawan PT. Telkom Kantor Witel Bandung
	3.Kepemimpinan (<i>Leadership</i>)	a.Berorientasi pada pelayanan	a.Tingkat pemberian layanan pada karyawan	a.Kuisisioner 4 b. Wawancara	a.Responden 30 orang b. 3 orang karyawan PT. Telkom Kantor Witel Bandung
		c.Membawa energi yang positif	a.Kemampuan memberi energi positif	a.Kuisisioner 5 b. Wawancara	a.Responden 30 orang b. 3 orang karyawan PT. Telkom Kantor Witel Bandung
		c.Dapat berkomunikasi dengan baik	a.Penggunaan bahasa yang mudah dipahami	a.Kuisisioner 6&7 b. Wawancara	a.Responden 30 orang b. 3 orang karyawan PT. Telkom Kantor Witel Bandung
	4.Suasana Organisasi (<i>The organizational climate</i>)	a.Orientasi hasil	a.Tingkat orientasi pencapaian hasil	a.Kuisisioner 8 b.Wawancara	a.Responden 30 orang b.3 orang karyawan PT.

					Telkom Kantor Witel Bandung
		c. Budaya kerja	a. Tingkat suasana budaya kerja yang baik	a. Kuisisioner 9 b. Wawancara	a. Responden 30 orang b. 3 orang karyawan PT. Telkom Kantor Witel Bandung
		c. Kebebasan berinovasi	a. Tingkat penghargaan atas inovasi/kreativitas karyawan	a. Kuisisioner 10 b. Wawancara	a. Responden 30 orang b. 3 orang karyawan PT. Telkom Kantor Witel Bandung
		d. Keterbukaan	a. Tingkat rasa saling terbuka antara pimpinan dan bawahan	a. Kuisisioner 11 b. Wawancara	a. Responden 30 orang b. 3 orang karyawan PT. Telkom Kantor Witel Bandung
	5. Efektivitas Kerja Kelompok (<i>Workgroup effectiveness</i>)	a. Dukungan	a. Tingkat dukungan antar anggota tim	a. Kuisisioner 12 b. Wawancara	a. Responden 30 orang b. 3 orang karyawan PT. Telkom Kantor Witel Bandung

		b.Saling menghormati	a.Tingkat rasa saling menghormati antar anggota tim	a.Kuisisioner 13 b.Wawancara	a.Responden 30 orang b.3 orang karyawan PT. Telkom Kantor Witel Bandung
		c. <i>Share value</i>	a.Tingkat nilai-nilai bekerja yang sama antar anggota tim	a.Kuisisioner 14 b.Wawancara	a.Responden 30 orang b.3 orang karyawan PT. Telkom Kantor Witel Bandung

Diketahui populasi atau jumlah karyawan PT. Telkom Indonesia Kantor Witel Bandung berjumlah 254 orang. Maka untuk mengetahui sampel respondennya adalah:

$$n = \frac{N}{1+N.d^2}$$

Dimana:

n = ukuran sample

N = ukuran populasi

d = presisi yang ditetapkan, presisi yang ditetapkan sebesar 10% (α)

Berdasarkan rumus diatas, dengan jumlah populasi 254 orang maka dapat dihitung ukuran sample sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{254}{1+254.0,10^2} \\ &= 71 \text{ orang} \end{aligned}$$

3.4 Sumber Data Penelitian

Sumber data yang diperoleh penulis diantaranya sebagai berikut :

1. Data Primer: adalah data yang diperoleh secara langsung meliputi dokumen-dokumen perusahaan berupa sejarah perkembangan perusahaan, struktur organisasi, kuisisioner dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian.
2. Data Sekunder: adalah data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian berasal dari literatur, artikel, dan berbagai sumber lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1. Studi Lapangan

Studi Lapangan dilakukan dengan cara:

a. Observasi Langsung

Observasi langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Dalam kegiatan sehari-hari, kita selalu menggunakan mata untuk mengamati sesuatu. Dengan menggunakan metode observasi lapangan langsung, penulis melakukan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan dan kondisi perusahaan tempat penulis melakukan penelitian pada Kantor Witel Jabar PT. Telekomunikasi Bandung, dan mencatat semua informasi yang ada yang mendukung penyusunan tugas akhir ini. Observasi langsung juga dapat memperoleh data dari subjek baik yang tidak dapat berkomunikasi secara verbal atau yang tak mau berkomunikasi secara verbal. Manfaat lain dari observasi ini peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, jadi akan dapat diperoleh pandangan yang holistik atau menyeluruh, dengan observasi akan diperoleh pengalaman langsung,

sehingga memungkinkan peneliti menggunakan pendekatan induktif, jadi tidak dipengaruhi oleh konsep atau pandangan sebelumnya. Pendekatan induktif ini membuka kemungkinan penemuan atau *discovery*.

b. Wawancara (*in-depth interview*)

Wawancara merupakan alat *rechecking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*interview guide*) wawancara (Sutopo 2006: 72).

Jenis interview meliputi interview bebas terpimpin (Sugiyono, 2008: 233). Interview bebas terpimpin, yaitu kombinasi antara interview bebas dan interview terpimpin. Interview bebas, yaitu pewawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat akan data apa yang dikumpulkan. Interview terpimpin, yaitu interview yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci.

Penulis mengadakan tanya jawab secara langsung baik secara formal maupun non formal dengan pihak-pihak yang terkait dalam permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan penelitian, yaitu mengenai sistem *human capital* yang diterapkan oleh Kantor Witel Bandung PT. Telekomunikasi Bandung.

Tabel 3.2
Informan

No	Status	Jumlah
1	Manajer HR PT. Telkom Witel Bandung	1
2	Karyawan PT. Telkom Witel Bandung, yang terdiri dari: a. Hana Budiarti (Front Office) b. Ibnu Sahal (Tim Leader)	 1 1
Jumlah		3

c. Dokumentasi

Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau *human resources*, melalui observasi dan wawancara. Akan tetapi ada pula sumber bukan manusia, non *human resources*, diantaranya dokumen, foto dan bahan statistik. Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis baik berupa karangan, memo, pengumuman, instruksi, majalah, buletin, pernyataan, aturan suatu lembaga masyarakat, dan berita yang disiarkan kepada media massa.

Dari uraian di atas maka metode dokumentasi adalah pengumpulan data dengan meneliti catatan-catatan penting yang sangat erat hubungannya dengan obyek penelitian. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkret tentang peran *human capital* dalam meningkatkan kinerja karyawan di kantor Witel Bandung PT. Telekomunikasi Indonesia.

2. Studi Kepustakaan (*library research*)

Yaitu dengan mendatangi perpustakaan dan mencari buku-buku literatur yang sesuai dengan masalah yang diangkat, dan informasi yang didapat digunakan untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan adalah sumber informasi yang telah ditemukan oleh para ahli yang kompeten dibidangnya masing-masing sehingga relevan dengan pembahasan yang sedang diteliti, dalam melakukan studi kepustakaan ini penulis berusaha mengumpulkan data sebagai berikut:

- a. Mempelajari konsep dan teori dari berbagai sumber yang berhubungan dan mendukung pada masalah yang sedang diteliti.
- b. Mempelajari materi kuliah dan bahan tertulis lainnya.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Lebih spesifik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber, yakni membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai salah satunya dengan jalan/cara membandingkan hasil wawancara narasumber atau informan satu dengan narasumber/informan penelitian yang lain. Penelitian ini menggunakan pendekatan triangulasi data atau sumber yaitu dengan cara mengumpulkan data dari berbagai sumber yaitu

beberapa informan yang terdiri dari atasan, karyawan, dan konsumen yang mempunyai karakteristik yang berbeda dan mengumpulkan data dari dokumen-dokumen serta literature dengan mengacu pada permasalahan yang sama. Informasi yang diperoleh selalu dibandingkan dan diuji dengan data/ informasi yang lain untuk mengecek kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.

3.6 Analisis Data

Untuk mencapai suatu kesimpulan atas data yang berhasil disimpulkan dan dianalisis maka proses yang dilakukan adalah menyusun kriteria yang berdasarkan pada data yang dikumpulkan baik dari gambaran umum perusahaan sebagai objek penelitian. Setelah data dari lapangan terkumpul dengan menggunakan metode pengumpulan data di atas, maka peneliti akan mengolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis secara deskriptif-kualitatif, tanpa menggunakan teknik kuantitatif.

Analisis deskriptif-kualitatif merupakan suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya.

a. Perhitungan Mean

Mean merupakan nilai rata-rata yang bisa mewakili sekumpulan data yang representatif.

Rumus untuk mencari mean yang penulis gunakan adalah:

$$Me = \frac{\sum xi}{N}$$

Keterangan:

Me = rata-rata (mean)

$\sum Xi$ = jumlah nilai x ke i sampai ke n

N = jumlah individu

Untuk data bergolong yang tersusun dalam tabel distribusi frekuensi, rumusnya adalah:

$$Me = \frac{\sum fiXi}{\sum fi}$$

Keterangan:

Me = rata-rata (mean)

$\sum fi$ = jumlah data/sampel

$fiXi$ = produk perkalian antara fi pada tiap interval data dengan tanda kelas (Xi) pada tabel distribusi frekuensi

b. Perhitungan Modus

Modus merupakan teknis penjelasan kelompok yang di dasarkan atas nilai yang sedang populer (yang sedang menjadi mode) atau nilai yang sering muncul dalam kelompok tersebut. Untuk menghitung modus data bergolong yang tersusun dalam tabel distribusi frekuensi digunakan rumus:

$$Mo = b + p \left(\frac{b_1}{b_1 + b_2} \right)$$

Keterangan:

Mo = modus

b = batas kelas interval dengan frekuensi terbanyak

p = panjang kelas interval

b₁ = frekuensi pada kelas modus (frekuensi pada kelas interval yang terbanyak) dikurangi frekuensi kelas interval terdekat sebelumnya

b₂ = fekuensi kelas modus dikurangi frekuensi kelas interval berikutnya

3.7 Tahap-tahap Penelitian

Moleong mengemukakan bahwa ''Pelaksanaan penelitian ada empat tahap yaitu : (1) tahap sebelum ke lapangan, (2) tahap pekerjaan lapangan, (3) tahap analisis data, (4) tahap penulisan laporan. Dalam penelitian ini tahap yang ditempuh sebagai berikut :

- a. Tahap sebelum kelapangan, meliputi kegiatan penentuan fokus, penyesuaian paradigma dengan teori, penjajakan alat peneliti, mencakup observasi lapangan dan permohonan ijin kepada subyek yang diteliti, konsultasi fokus penelitian, penyusunan usulan penelitian.
- b. Tahap pekerjaan lapangan, meliputi mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan peran *human capital* dalam meningkatkan kinerja SDM pada

PT. Telkom Indonesia Tbk (Persero) Witel Bandung. Data tersebut diperoleh dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

- c. Tahap analisis data, meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui observasi, dokumen maupun wawancara. Kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data yang didapat dan metode perolehan data sehingga data benar-benar valid sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.
- d. Tahap penulisan laporan, meliputi : kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data. Setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan perbaikan saran-saran demi kesempurnaan skripsi yang kemudian ditindaklanjuti hasil bimbingan tersebut dengan penulisan skripsi yang sempurna.

3.8 Pengujian Keabsahan Data

Menurut Moleong ''kriteria keabsahan data ada empat macam yaitu : (1) kepercayaan (*credibility*), (2) keteralihan (*transferability*), (3) kebergantungan (*dependibility*), (4) kepastian (*confermability*). Dalam penelitian kualitatif ini memakai 3 macam antara lain:

1. Kepercayaan (*credibility*)

Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya. Ada beberapa teknik untuk mencapai kredibilitas ialah teknik: teknik triangulasi, sumber, pengecekan anggota, perpanjangan kehadiran peneliti dilapangan, diskusi teman sejawat, dan pengecekan kecakupan referensi.

2. Kebergantungan (*dependability*)

Kriteria ini digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data sehingga data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Kesalahan sering dilakukan oleh manusia itu sendiri terutama peneliti karena keterbatasan pengalaman, waktu, pengetahuan. Cara untuk menetapkan bahwa proses penelitian dapat dipertanggungjawabkan melalui audit dipendability oleh auditor independent oleh dosen pembimbing.

3. Kepastian (*confirmability*)

Kriteria ini digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi serta interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh materi yang ada pada pelacakan audit.