

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Perspektif Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan yang berbasis metode kualitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Sugiyono (2019) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel dilakukan secara *purposive* (dengan pertimbangan tertentu) dan snowball (awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar). Teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil kualitatif menekankan kepada makna daripada generalisasi. Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi *instrument*, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, menginterpretasikan, dan mengkonstruksi fenomena dalam situasional yang diteliti menjadi bermakna.

Disisi lain Sugiyono (2019) mengemukakan karakteristik dari penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Dilakukan pada kondisi alamiah langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci.
2. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif menekankan pada proses dari pada produk atau *outcome*.
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
5. Penelitian kualitatif lebih menekankan kepada makna.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan bahwa metode penelitian kualitatif dilakukan secara intens atau mendalam, peneliti ikut berpartisipasi turun ke lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang dikemukakan dilapangan dan membuat laporan penelitian yang secara mendetail dan terperinci.

3.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. BPR Subang Gemi Nastiti (Perseroda) di Kota Subang di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu pada bagian Marketing.

3.3 Definisi dan Operasional Parameter

Parameter penelitian adalah suatu nilai atau kondisi yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam menemukan segala sesuatu untuk mengisi kekosongan atau kekurangan yang ada, menggali lebih dalam apa yang telah ada, mengembangkan dan memperluas, serta menguji kebenaran dari apa yang telah ada namun kebenarannya masih diragukan.

3.3.1 Definisi Parameter

Parameter merupakan ukuran seluruh populasi dalam penelitian yang harus diperkirakan. Parameter merupakan indikator dari suatu distribusi hasil pengukuran, nilai yang mengikuti sebagai acuan. Keterangan atau informasi dapat menjelaskan batas-batas atau bagian-bagian tertentu dari suatu sistem.

Suatu parameter adalah kuantitas terukur dan konstan atau variabel karakteristik, dimensi, properti, atau nilai dari sekumpulan data (populasi) karena dianggap penting untuk memahami situasi dalam memecahkan masalah pada suatu masalah untuk memenuhi syarat ketercapaiannya tujuan. Sebagai perbandingan, parameter menetapkan batas eksternal situasi tetapi tidak membantu dalam menilai dan statistik adalah ukuran sampel dan bukan dari populasi

Beberapa parameter yang berkaitan dengan beberapa elemen dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Kajian dapat didefinisikan sebagai penyelidikan secara mendalam terhadap sesuatu. Dalam konteks ini yang dimaksud adalah penyelidikan yang

dilakukan terhadap beban kerja pada PT. BPR Subang Gemi Nastiti (Perseroda) Kantor Pusat di Kota Subang .

2. Implementasi dapat didefinisikan sebagai melaksanakan atau menerapkan. Dalam konteks ini yang dimaksud adalah pelaksanaan atau penerapan beban kerja pada PT. BPR Subang Gemi Nastiti (Perseroda) Kantor Pusat di Kota Subang .
3. Strategi dapat didefinisikan sebagai penetapan tujuan jangka panjang dan sasaran lembaga dan penerapan serangkaian tindakan serta alokasi sumber daya yang penting untuk melaksanakan sasaran itu. Dalam konteks ini yang dimaksud adalah penetapan tujuan dasar, serangkaian tindakan serta alokasi sumber daya yang penting untuk mengelola beban kerja dalam upaya meningkatkan kinerja PT. BPR Subang Gemi Nastiti (Perseroda) Kantor Pusat di Kota Subang agar dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan yaitu tujuan dari perusahaan itu sendiri.

3.3.2 Operasionalisasi Variabel

Operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, dapat dimengerti oleh banyak pihak. Operasional bersifat spesifik, rinci, tegas, dan pasti yang menggambarkan karakteristik variabel-variabel penelitian dan hal-hal lain yang dianggap penting. Keterangan atau informasi yang dapat menjelaskan batas-batas atau bagian-bagian tertentu dari suatu sistem agar dapat lebih mudah dipahami oleh semua kalangan, batas-batas yang dimaksudkan

merupakan batasan dari informasi maupun tanggung jawab dari masing-masing pihak pada PT.BPR Subang Gemi Nastiti (Perseroda) Kantor Pusat di Kota Subang.

Oprasionalisasi Variabel merupakan seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati bagaimana mengukur suatu variabel atau konsep definisi operasional tersebut membantu kita untuk mengklarifikasi gejala disekitar ke dalam kategori khusus variabel. Adapun operasionalisasi variabel pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Rumusan Masalah	Proposisi Penelitian	Parameter	Indikator	Sumber dan Informasi	Pengumpulan Data
Bagaimana beban kerja pada karyawan PT. BPR Subang Gemi Nastiti (Perseroda)	Analisis jabatan, Rincian Aktivitas, waktu yang dibutuhkan, beban kerja yang sesuai dengan jabatan	Kerangka kerja, Beban Kerja	Kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, target yang harus dicapai	- Kepala Divisi Marketing - Staff Divisi Marketing	Observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner NASA TLX, studi kepustakaan (Triangulasi)
Bagaimana kinerja karyawan pada PT. BPR Subang Gemi Nastiti (Perseroda)	Analisis jabatan, Rincian Aktivitas, waktu yang dibutuhkan, beban kerja yang sesuai dengan jabatan	Kerangka kerja, Beban Kerja	Kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, tanggungjawab	-Staff Divisi Marketing - Staff Divisi Marketing	observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan (Triangulasi)

<p>Apa kendala dalam menentukan beban kerja pada karyawan PT. BPR Subang Gemi Nastiti (Perseroda)</p>	<p>Analisis jabatan, Rincian Aktivitas, waktu yang dibutuhkan, beban kerja yang sesuai dengan jabatan</p>	<p>Kerangka kerja, Beban Kerja</p>	<p>Kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, target yang harus dicapai</p>	<p>- Kepala Divisi SDM - Staff Divisi Marketing</p>	<p>observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan (Triangulasi)</p>
<p>Bagaimana rancangan beban kerja yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. BPR Subang Gemi Nastiti (Perseroda)</p>	<p>Analisis jabatan, Rincian Aktivitas, waktu yang dibutuhkan, beban kerja yang sesuai dengan jabatan</p>	<p>Kerangka kerja, Beban Kerja</p>	<p>Kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, target yang harus dicapai</p>	<p>- Kepala Divisi Marketing - Staff Divisi Marketing</p>	<p>observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner NASA TLX, studi kepustakaan (Triangulasi)</p>

Sumber: Diolah oleh penulis 2022

3.4 Sumber Data Penelitian

Sumber data utama dalam penelitian ini yaitu kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan, seperti dokumen dan lainnya. Dengan demikian sumber data dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan sebagai sumber utama, sedangkan sumber data tertulis, foto dan catatan tertulis adalah sumber data tambahan. Sumber data yang diperoleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Data Primer Menurut Sugiyono (2019), mengemukakan bahwa data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian, kuesioner kepada narasumber terkait dan dengan observasi

berupa catatan hasil wawancara dan hasil pengamatan langsung dilapangan yang diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Divisi Marketing dan Staff Marketing PT. BPR Subang Gemi Nastiti (Perseroda) Kantor Pusat.

2. Data Sekunder Menurut Sugiyono (2019), mengemukakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, laporan-laporan kegiatan yang diadakan oleh PT. BPR Subang Gemi Nastiti (Perseroda) Kantor Pusat di Kota Subang dan lain sebagainya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting yang harus dilakukan dalam penelitian karena berkaitan dengan tujuan penelitian itu sendiri untuk memperoleh dan mendapatkan data. Tanpa mengetahui tata cara atau teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data memenuhi standar data yang telah ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber, berbagai cara dan berbagai pengaturan dan setting. Bila dilihat dari sumbernya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sebagai contoh melalui orang lain (informan).

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan sekunder lebih

banyak pada observasi, wawancara, dan sekundernya melalui dokumentasi. Adapun teknik pengumpulan data dan informasi yang digunakan pada penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa/fenomena yang menjadi fokus penelitian. (Sugiyono, 2019)

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti adalah Pemilik usaha, dan beberapa karyawan yang bertujuan untuk menggali informasi yang dibutuhkan peneliti. (Sugiyono 2019).

Tabel 3.2
Daftar Informan

No	Informan	Alasan	Informan yang ingin diperoleh	Jumlah
1.	Direktur Utama	Sesuai dengan tugas pokok organisasinya sebagai bagian dari tugas jalannya perusahaan	Kejelasan dan ketepatan informasi tentang pembagian beban kerja dan jabatan beban kerja kinerja.	1 Orang
2.	Kepala Divisi SDM	Sesuai dengan tugas pokok organisasinya sebagai bagian dari tugas jalannya perusahaan	Kejelasan dan ketepatan informasi tentang pembagian beban kerja dan jabatan beban kerja kinerja.	1 Orang
3.	Kepala Divisi Marketing	Sesuai dengan tugas pokok organisasinya sebagai bagian dari tugas jalannya perusahaan	Kejelasan dan ketepatan informasi tentang beban kerja kinerja.	1 Orang
4.	Staff Marketing	Sesuai dengan tugas pokok organisasinya sebagai bagian dari tugas jalannya perusahaan	Kejelasan dan ketepatan informasi tentang beban kerja kinerja.	5 Orang

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat, laporan, peraturan, catatan harian, biografi, symbol, foto, sketsa, dan lainnya yang tersimpan. (Sugiyono 2019)

4. Triangulasi/Gabungan

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada yang bertujuan untuk menguji kredibilitas data yang telah didapat. (Sugiyono 2019).

5. Studi Kepustakaan

Penulis mempelajari dari literatur tertulis, dari mulai buku-buku yang dijadikan pedoman dan referensi juga artikel, makalah, maupun dari internet yang berhubungan dengan judul skripsi yang penulis buat.

3.5.1 Pengukuran Beban Kerja

Metode yang digunakan untuk mengetahui beban kerja yang terjadi pada karyawan adalah dengan Metode NASA TLX. Metode NASA-TLX merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis beban kerja mental yang dihadapi oleh pekerja yang harus melakukan berbagai aktivitas dalam pekerjaannya. (Menurut Hidayat dalam Wiwin 2018). Metode ini berdasarkan munculnya kebutuhan pengukuran subjektif yang terdiri dari skala sembilan faktor (kesulitan tugas, tekanan waktu, jenis aktivitas, usaha fisik, usaha mental, performansi, frustrasi, stress dan kelelahan). Dari sembilan faktor ini disederhanakan lagi menjadi 6 yaitu:

Tabel 3. 2
Skor NASA TLX

Skala	Rating	Keterangan
<i>Mental Demand</i> (MD)	Rendah ke tinggi	Seberapa besar aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan untuk melihat, mengingat dan mencari.
<i>Physical Demand</i> (PD)	Rendah ke tinggi	Jumlah aktivitas fisik yang dibutuhkan (misalnya: mendorong, menarik, mengontrol putaran)
<i>Temporal Demand</i> (TD)	Rendah ke tinggi	Jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu yang dirasakan selama elemen pekerjaan berlangsung.
<i>Performance</i> (OP)	Tidak tepat, menuju sempurna	Seberapa besar keberhasilan seseorang di dalam pekerjaannya dan seberapa puas dengan hasil kerjanya
<i>Frustration</i> (FR)	Rendah ke tinggi	Seberapa tidak aman, putus asa, tersinggung, terganggu, dibandingkan dengan perasaan aman, puas, nyaman, dan kepuasan diri yang dirasakan.
<i>Effort</i> (EF)	Rendah ke tinggi	Seberapa keras kerja mental dan fisik yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan

Langkah-langkah pengukuran dengan menggunakan NASA TLX adalah sebagai berikut :

1. Pembobotan

Pada bagian ini responden diminta untuk melingkari salah satu dari dua indikator yang dirasakan lebih dominan menimbulkan beban kerja mental terhadap pekerjaan tersebut. Kuesioner NASA-TLX yang diberikan berbentuk perbandingan berpasangan yang terdiri dari 15 perbandingan berpasangan. Dari kuesioner ini dihitung jumlah tally dari setiap indikator yang dirasakan

paling berpengaruh. Jumlah tally ini kemudian akan menjadi bobot untuk setiap indikator beban mental.

2. Pemberian Rating

Pada bagian ini responden diminta memberi rating terhadap keenam indikator beban mental. Rating yang diberikan adalah subjektif tergantung pada beban mental yang dirasakan oleh responden tersebut. Rating yang diberikan adalah subjektif tergantung pada beban mental yang dirasakan oleh responden tersebut. Untuk mendapatkan skor beban mental NASA-TLX, bobot dan rating untuk setiap indikator dikalikan kemudian dijumlahkan dan dibagi 15 (jumlah perbandingan berpasangan).

Tabel 3.3
Intrepetasi Skor

Golongan Beban Kerja	Nilai
Rendah	0 - 9
Sedang	10 - 29
Agak Tinggi	30 - 49
Tinggi	50 - 79
Sangat Tinggi	80 - 100

Setelah diketahui skala yang digunakan untuk mengukur setiap komponen, langkah selanjutnya adalah pengolahan data hingga perolehan beban kerja langkah – langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menghitung nilai produk dengan cara mengalikan rating dengan faktor bobot untuk masing – masing deskriptor, sehingga terdapat enam nilai produk untuk enam deskriptor (MD, PD, TD, OP, FR, dan EF).

$$\text{Produk} = \text{Peringkat} \times \text{Faktor Bobot}$$

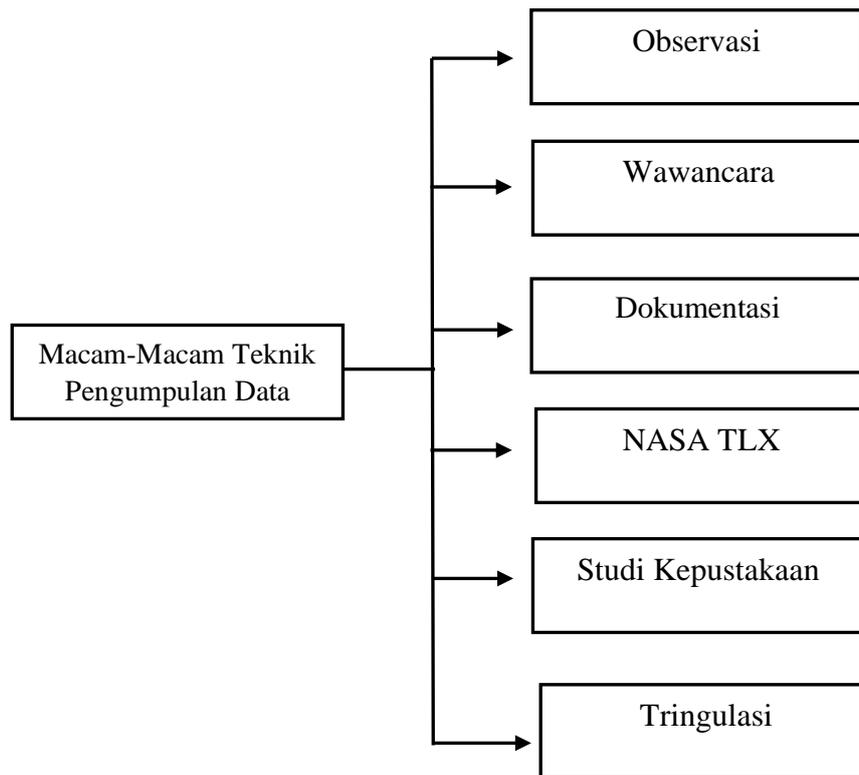
2. Menghitung nilai WWL (*Weighted Workload*), yaitu beban kerja yang ditimbulkan oleh setiap deskriptor dengan persamaan:

$$\text{WWL} = \sum \text{Produk}$$

3. Menghitung rata – rata WWL dengan cara membagi WWL dengan jumlah total bobot yaitu 15.

$$\text{Rata – rata WWL} = \text{WWL} / 15$$

Sehingga apabila digambarkan maka proses Teknik pengumpulan data adalah seperti ini :



Gambar 3.1
Teknik Pengumpulan Data

3.5.2 Prosedur Pengumpulan Data

Penetapan “lembar” perekaman informasi yang dihasilkan melalui pengamatan, wawancara, dan telaah dokumen ini dikenal juga sebagai lembar “catatan lapangan”. Langkah-langkah atau tahapan pengumpulan data kualitatif serta merancang usaha perekaman data kualitatif serta merancang usaha perekaman data, dari hasil proses pengumpulan informasi melalui observasi/pengamatan, wawancara, dokumen, dan bahan visual. Proses memperoleh data dan informasi pada setiap tahapan (deskripsi, reduksi, seleksi) secara berulang-ulang dengan

berbagai cara dan dari berbagai sumber. Dari setiap proses pengumpulan data dilakukan 4 tahapan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Setelah berpikir dan menemukan apa yang akan ditanyakan, maka selanjutnya peneliti bertanya kepada orang yang dijumpai di tempat tersebut.
2. Setelah pertanyaan diberi jawaban, peneliti akan menganalisis apakah ada jawaban yang benar, sesudah itu peneliti akan menganalisis apakah jawaban tersebut betul atau tidak.
3. Jika jawaban atas pertanyaan dirasa betul, maka akan peneliti buat sebuah kesimpulan.
4. Pada tahap ke empat, peneliti memetakan atau menggambarkan kembali suatu hal yang berkaitan dengan kesimpulan yang telah dibuat.

3.5.3 Rancangan Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap untuk terjun ke lapangan. Peneliti sebagai *human instrument* berfungsi menerapkan fokus penelitian, memilih informan yang sesuai sebagai alat atau sumber data penelitian, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Menurut Sugiyono (2019), mengemukakan bahwa validasi tersebut dilakukan oleh peneliti sendiri melalui evaluasi dari seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang

diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, dan alat bantu penelitian.

Peneliti pada penelitian kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono 2019). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, dan alat bantu penelitian. Didalam penelitian ini akan mewancarai informan yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, berikut daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan.

PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan wawancara untuk Kepala Divisi SDM

1. Bagaimana proses recruitment terhadap karyawan ?
2. Bagaimana menentukan jabatan bagi setiap karyawan yang telah lolos dalam seluruh tahap recruitment ?
3. Bagaimana pembagian beban kerja untuk setiap divisinya ?
4. Alasan membuka lowongan / tambahan pekerja itu didasarkan apa ?
5. Kualifikasi untuk calon karyawan itu seperti apa ?
6. Adakah aspek penting dalam menentukan calon karyawan ? khususnya untuk bagian divisi marketing ?

7. Apakah jumlah karyawan untuk saat ini dirasa cukup ?
8. Pertanyaan wawancara mengenai kendala – kendala dalam menentukan beban kerja pada karyawan

Pertanyaan mengenai kendala yang dihadapi dalam menentukan beban kerja pada karyawan

9. Apa saja kendala yang dihadapi PT. BPR Subang Gemi Nastiti (Perseroda) Kantor Pusat Operasional dalam menentukan beban kerja pada setiap karyawan, baik itu internal maupun eksternal ?
10. Apa kendala yang sangat berpengaruh dalam menentukan beban kerja?
11. Bagaimana cara mengatasi agar pegawai tetap menerima beban kerja dan dapat menjalankan tugas dengan baik ?

Pertanyaan terkait rancangan beban kerja

12. Bagaimana rancangan beban kerja yang di rancang di PT.BPR Subang Gemi Nastiti (Perseroda) ?
13. Bagaimana menentukan beban kerja yang baik untuk karyawan ? guna meningkatkan kinerja karyawan ?

Pertanyaan wawancara untuk Kepala Divisi Marketing

1. Bagaimana proses rekrutmen terhadap karyawan sehingga bisa ditetapkan sebagai staff divisi marketing ?
2. Kriteria atau kemampuan seperti apa yang harus dimiliki seorang marketing ?
3. Mengenai target, bagaimana strategi dari divisi marketing dalam mencapai target ?
4. Kendala yang dimiliki divisi marketing seperti apa ?
5. Bagaimana dengan jobdesc dari marketing ?
6. Apakah jumlah karyawan untuk divisi ini cukup ? atau bagaimana ?
7. Bagaimana membuat komunikasi dan Kerjasama yang baik untuk setiap karyawan yang terlibat ?

Kinerja Karyawan

Kualitas

7. Apakah pegawai mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan ketentuan perusahaan?
8. Bagaimana cara mengetahui bahwa pegawai telah mencapai hasil kerja yang baik sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan?
9. Bagaimana cara untuk memastikan para pegawainya selalu mentaati peraturan dalam bekerja ?

Kuantitas

10. Apakah hasil kerja pegawai sudah sesuai target ?
11. Apakah pegawai mampu memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan ?
12. Apakah pegawai mampu memenuhi beban kerja yang telah ditetapkan ?
13. Apakah pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan oleh perusahaan ?

Pelaksanaan Tugas

14. Apakah pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan baik ?
15. Apakah pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standard yang ditetapkan perusahaan?
16. Jika hasil kerja tidak memenuhi target, tindakan apa yang dilakukan untuk hal demikian ?

Tanggungjawab

17. Apakah pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?
18. Apakah pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawab dengan hasil yang memuaskan ?
19. Bagaimana cara perusahaan mengetahui pegawai selalu bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan ?

20. Apa tindakan perusahaan terhadap pegawai yang tidak bertanggung jawab dalam mengerjakan pekerjaan ?

Pertanyaan wawancara untuk Staff Marketing :

Beban Kerja

Kondisi Pekerjaan

1. Apakah tugas yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan Bapak/ Ibu?
2. Ceritakan tugas dan tanggung jawab Bapak/ Ibu dalam pekerjaan ?
3. Apa kendala atas pekerjaan yang Bapak/ Ibu jalani sekarang selaku staff divisi marketing ?
4. Berapa jumlah nasabah yang harus Bapak/ Ibu temui setiap harinya ?
5. Bagaimana lingkup kerja atau tugas Bapak/ Ibu sehari-hari dari posisi ini ?
6. Bagaimana cara Bapak/ Ibu dalam mengatasi kendala / masalah saat dalam bekerja ?

Waktu yang dibutuhkan

7. Bagaimana dengan jam kerja yang diberikan oleh perusahaan terhadap Bapak/ ibu ?
8. Untuk jam kerja yang di butuhkan Bapak/ ibu untuk menyelesaikan pekerjaan itu sendiri bagaimana ?

9. Apakah perusahaan memberikan hukuman (punishment) jikalau Bapak/ Ibu tidak mencapai target yang di tentukan ?
10. Bagaimana membagi waktu jikalau ada pekerjaan tambahan diluar jobdase Bapak/ Ibu ?

Target Yang Harus di Capai

11. Berapa target yang harus Bapak/ Ibu capai setiap tahun, bulan atau hari ?
12. Mengenai kenaikan taget yang memang umumnya sering terjadi, atas dasar apa kenaikan target itu diadakan ?
13. Apakah standar perusahaan itu tinggi atau tidak menurut Bapak/ Ibu ?\
14. Bagaimana cara Bapak/ Ibu dalam mencari atau menentukan nasabah ?
15. Adakah stategi yang dilakukan Bapak/Ibu dalam memenuhi target perusahaan ? atau ada hal yang lain dilakukan terkait untuk memaksimalkan tugas tugas yang ada berkaitan dengan pemenuhan target perusahaan ?

Kinerja Karyawan

Kualitas

16. Apakah Bapak/Ibu selalu teliti dalam melakukan pekerjaan?
17. Bagiaman cara Bapak/Ibu dalam menjaga kerapihan selama melakukan pekerjaan?
18. Jika terdapat suatu pekerjaan yang tidak sesuai dengan standar kualitas, apa yang dilakukan oleh Bapak/Ibu?

Kuantitas

19. apakah Bapak/Ibu cenderung menyelesaikan tugas sebanyak- banyaknya atau menunggu terjadi penumpukan kerja dan mengapa demikian?
20. Apakah Bapak/Ibu dapat bekerja dengan cepat dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas?

Pelaksanaan Tugas

21. Apakah Bapak/Ibu selalu mengerjakan tugas sesuai dengan target yang harus dicapai?
22. Apa kendala Bapak/Ibu dalam mengerjakan tugas?
23. Bagaimana Bapak/Ibu melakukan pekerjaan agar benar dan tepat waktu?

Tanggungjawab

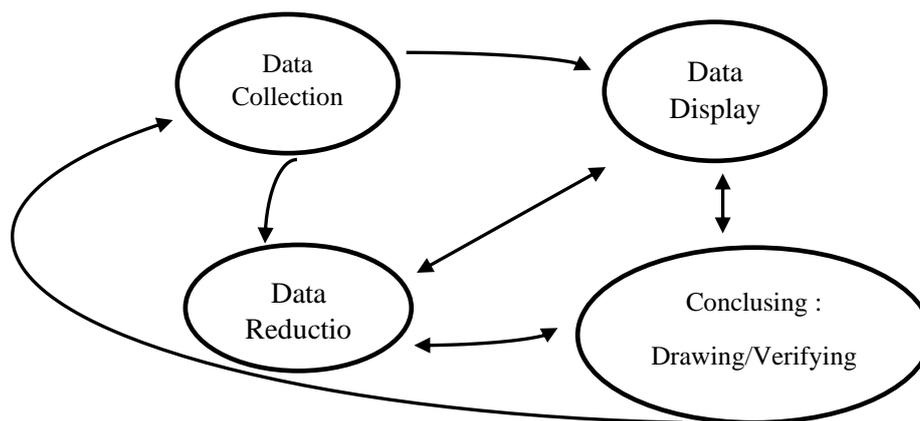
24. Apakah Bapak/Ibu selalu bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan?
25. Apakah Bapak/Ibu dapat menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang memuaskan?

3.6 Teknik Analisis Data

Proses penelitian data pada penelitian kualitatif menggunakan model Miles dan Huberman (Sugiyono 2019). Analisa data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa:

“Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”.

Aktivitas analisis data ada 4 yaitu Pengumpulan data (*Data Collection*), Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), dan penarikan kesimpulan (*verification*). Keempat analisis tersebut, penulis terapkan di dalam penelitian sebagaimana berikut ini :



Gambar 3.2

Teknik Analisis Data

3.6.1 Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin sampai dengan berbulan-bulan sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi serta beragam.

3.6.2 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, 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, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh teori dan tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, jika peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang sebagai ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

3.6.3 Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian yang secara singkat, bagan hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Miles dan Huberman (1984) "*The most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative year*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja, selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut "*Looking at displays help us to understand what is happening and to do something-further analysis or caption on that understanding*" Miles and Huberman (1984). Selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, network (jejaring kerja) dan chart.

3.6.4 Kesimpulan (*Conclusion*)

Langkah keempat dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data dan berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke

lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian, 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 dalam suatu penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif 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 dan teori.

3.7 Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Dalam pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan istilah sebagai berikut :

Tabel 3.4
Metode Penelitian Kualitatif

Aspek	Metode Kualitatif
Nilai Kebenaran	Kreadibilitas (<i>Credibility</i>)
Penerapan	Keterahlian (<i>Transferability</i>)
Konsistensi	Audiability (<i>Dependability</i>)
Naturalitas	Dapat dikonfirmasi (<i>Confirmability</i>)

Jadi uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

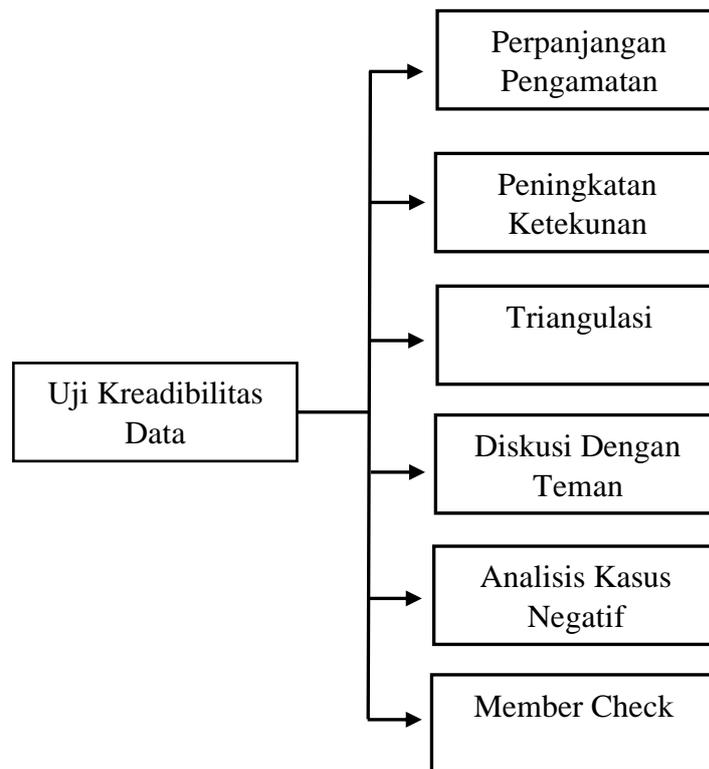
3.7.1 Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Uji kredibilitas (*Credibility*) 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 negatif dan member check.

Keakuratan, keabsahan, serta kebenaran suatu data yang telah dikumpulkan dan dianalisis sejak awal penelitian kualitatif akan menentukan kebenaran dan ketepatan hasil penelitian sesuai fokus penelitian.

Masalah yang telah ditentukan dalam penelitian kualitatif kemungkinan dapat berubah ketika turun ke lapangan, hal ini karena adanya hal yang lebih penting dan mendesak dari apa yang telah ditetapkan atau adanya pembatasan hanya sebagian kecil saja dari apa yang telah ditentukan.

Hal tersebut juga dapat terjadi pada saat wawancara serta observasi di mana situasi sosial yang mempunyai karakteristik khusus yang berbeda dari apa yang telah dirumuskan sebelumnya. Sehingga apabila digambarkan hasilnya akan sebagai berikut ini :



Gambar 3.3

Uji Kredibilitas (*Credibility*)

3.7.1.1 Perpanjangan Pengamatan

Mengapa dengan perpanjangan pengamatan akan dapat meningkatkan kepercayaan/kredibilitas data? Dengan perpanjangan pengamatan berarti penelitian kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Bila telah terbentuk rapport, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian ini, dimana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari. *Rapport is a relationship of mutual trust and*

emotional affinity between two or more people (Susan Stainback,1988) dalam Sugiyono (2019).

Pada tahap awal peneliti memasuki lapangan, peneliti masih dianggap orang asing, masih dicurigai, sehingga informasi yang diberikan masih belum lengkap, tidak mendalam, dan mungkin banyak yang dirahasiakan. Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Bila data yang diperoleh selama ini setelah dicek kembali pada sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya. Berapa lama perpanjangan pengamatan ini dilakukan akan sangat tergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian data. Kedalaman artinya apakah peneliti ingin menggali data sampai pada tingkat makna. Makna berarti data di balik yang tampak. Dalam hal ini setelah peneliti memperpanjang pengamatan, apakah akan menambah fokus penelitian, sehingga memerlukan tambahan informasi yang baru lagi. Data yang pasti adalah data yang valid yang sesuai dengan apa yang terjadi.

Dalam suatu hal perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel dan waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri. Untuk membuktikan apakah peneliti itu melakukan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan atau tidak maka akan lebih baik kalau dibuktikan dengan surat keterangan

perpanjangan. Selanjutnya surat keterangan perpanjangan ini dilampirkan dalam bentuk laporan penelitian.

3.7.1.2 Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Mengapa dengan meningkatkan ketekunan dapat meningkatkan kredibilitas data? Meningkatkan ketekunan itu ibarat kita mengecek soal-soal, atau manakah yang telah dikerjakan, ada yang salah atau tidak. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar/dipercaya atau tidak.

3.7.1.3 Triangulasi

“Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures” (William Wiersma, 1986) dalam Sugiyono (2019).

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Ada beberapa jenis triangulasi yaitu sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin ke atasan yang menugasi, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Data dari ke tiga sumber dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik, dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara, mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau bisa saja semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

3.7.1.4 Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Mengapa dengan analisis kasus negatif akan meningkatkan kredibilitas ? Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti akan merubah temuannya.

3.7.1.5 Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif seperti kamera, handycam, alat perekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah

ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih cepat dan dapat dipercaya.

3.7.1.6 Menggunakan *Member Check*

Member Check adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya tersebut valid, sehingga semakin kredibel/ dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan membercheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan. Pelaksanaan *member check* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan atau kesimpulan.

Caranya dapat dilakukan secara individual, dengan cara peneliti datang ke pemberi data, atau melalui forum diskusi kelompok. Dalam diskusi kelompok peneliti atau orang yang melakukan penelitian menyampaikan temuan kepada sekelompok pemberi data. Dalam diskusi kelompok tersebut, mungkin ada data yang disepakati, ditambah, dikurangi atau ditolak oleh pemberi data. Setelah data disepakati bersama, maka para pemberi data diminta untuk menandatangani supaya

lebih otentik. Selain itu juga sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan *member check*.

3.7.2 Pengujian *Transferability*

Transferability ini merupakan validitas eksternal. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Bagi peneliti naturalistik, nilai transfer bergantung pada pemakai, hingga manakah hasil penelitian tersebut dapat digunakan dalam konteks dan situasi sosial lain. Peneliti sendiri tidak menjamin “ validitas eksternal”.

Oleh karena itu, supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain.

Bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, “semacam apa“ suatu hasil penelitian dapat diberlakukan, maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas.

3.7.3 Pengujian *Dependability*

Dalam penelitian kualitatif uji *dependability* dilakukan melalui suatu audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Untuk itu pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

Caranya dilakukan oleh auditor independent, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Bagaimana peneliti mulai menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti. Jika peneliti tak mempunyai dan tak dapat menunjukkan “jejak aktivitas lapangannya”, maka dependabilitas penelitiannya patut diragukan (Sanafiah Faisal 1990) dalam Sugiyono (2019).

3.7.4 Pengujian *Confirmability*

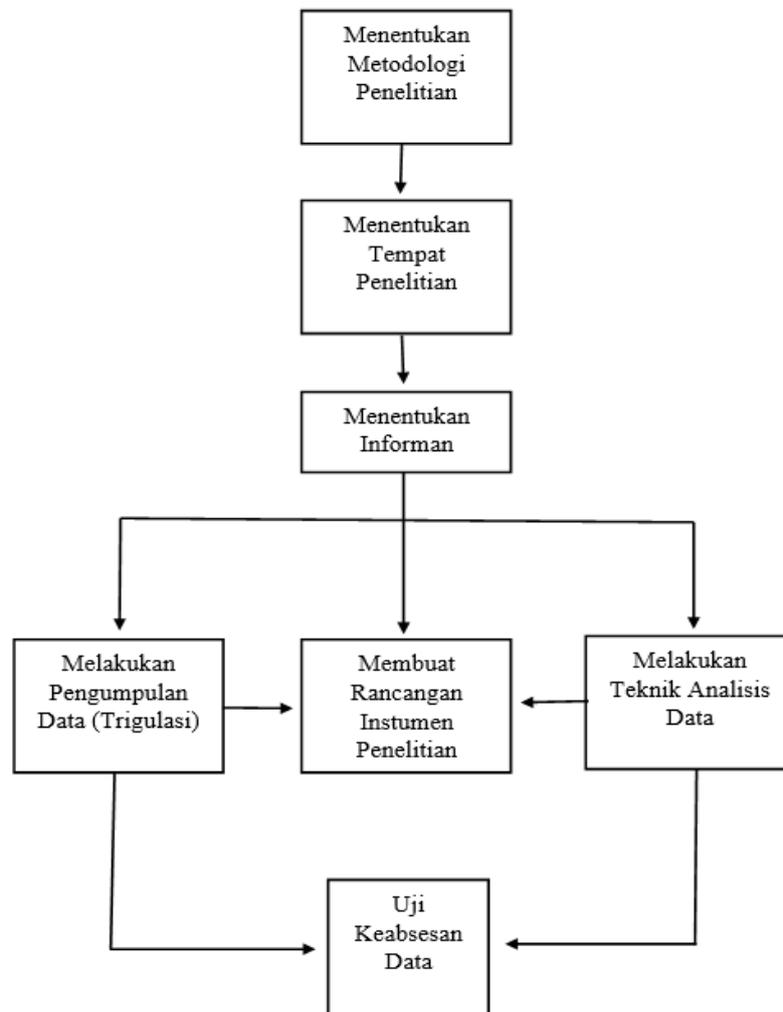
Pengujian *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Dalam penelitian ini, jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada.

3.8 *Flowchart* Alur Penelitian

Flowchart merupakan berasal dari Bahasa Inggris yang berarti adalah diagram alir. *Flowchart* umumnya disusun berdasarkan algoritma dari sebuah program yang ingin dijalankan, guna untuk mempermudah pemahaman dari bahasa program. Penyusunan *flowchart* diharuskan sistematis serta berurutan dengan berdasarkan alur dari program itu sendiri. *Flowchart* berfungsi sebagai alur penelitian dalam penelitian kualitatif.

Alur penelitian yang peneliti lakukan diawali dengan menentukan metodologi penelitian. Metodologi penelitian berkaitan dengan bagaimana peneliti akan menggunakan “alat” dilapangan dalam penelitian. Peneliti memutuskan untuk menggunakan metode penelitian berbasis kualitatif. Metode penelitian kualitatif dipilih oleh peneliti karena dalam metode penelitian kualitatif sifatnya “natural” dan “alamiah” artinya tidak ada yang disembunyikan antara peneliti dan pemberi informasi.

Dilanjutkan dengan menentukan dan memilih informan yang berkompeten di bidangnya, peneliti menentukan informan dipenelitian ini yaitu kepala divisi marketing dan staff divisi marketing, yang mengetahui seluk beluk mengenai penerapan beban kerja di PT. BPR Subang Gemi Nastiti (Perseroda) Kantor Pusat. Dari Informan tersebut pertama peneliti melakukan teknik pengumpulan data melalui Triangulasi (Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi) serta koesioner NASA TLX secara bertahap dilanjutkan dengan membuat rancangan instrument penelitian yang akan peneliti gunakan dalam obyek penelitian peneliti, lalu setelah triangulasi dan membuat instrumen penelitian dilanjutkan dengan teknik analisis data yang diantaranya adalah data *collection*, data *reduction*, data *display*, dan diakhiri dengan *coclusion*. Untuk tahap akhir sendiri diakhir dengan uji keabsahan data dengan *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Sehingga apabila digambarkan alur flowchartnya adalah sebagaimana berikut ini :



Gambar 3.4
Alur *Flowchart* Penelitian