

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Berdasarkan Rusandi *et al.* (2021:48), penelitian kualitatif dasar atau deskriptif adalah pendekatan yang diterapkan dalam kondisi alami untuk memahami fenomena secara mendalam melalui data naratif dan kontekstual. Dengan kata lain, penelitian kualitatif bertujuan mengungkap makna di balik peristiwa, perilaku, atau pengalaman yang dialami subjek dalam lingkungan aslinya.

Adapun jenis penelitian yang diterapkan adalah studi kasus. Menurut Rusandi *et al.* (2021:48), studi kasus merupakan jenis penelitian kualitatif yang melibatkan analisis data secara intensif terhadap objek atau kasus spesifik dalam konteks kehidupan sehari-hari, dengan unit analisis yang bisa berupa individu atau kelompok. Hal ini sesuai dengan pandangan Assyakurrohim *et al.* (2023:2) yang menjelaskan bahwa studi kasus adalah desain penelitian yang menekankan kajian mendalam terhadap satu atau beberapa kasus, program, kegiatan, peristiwa, atau individu untuk mendapatkan pemahaman yang menyeluruh dan komprehensif.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini diarahkan untuk menghasilkan rekomendasi dan usulan strategis terkait transformasi digital tanpa melakukan implementasi sistem atau pengembangan perangkat lunak (*website*) secara langsung. Fokus utama penelitian adalah menganalisis manfaat adopsi platform digital, mengidentifikasi

kekurangan sistem konvensional yang masih digunakan, serta merumuskan rekomendasi strategis yang relevan bagi perusahaan.

Pemilihan metode kualitatif dengan desain studi kasus didasarkan pada tujuan penelitian untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif, mendalam, dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti, karena pendekatan ini mampu menggambarkan realitas organisasi secara *naturalistik* sesuai dengan kondisi nyata perusahaan. Melalui studi kasus, peneliti dapat melakukan eksplorasi secara intensif terhadap satu objek penelitian, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas, dan bermakna mengenai permasalahan serta peluang transformasi digital di PT Bimaruna Jaya Jakarta.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi non-partisipasi sebagai teknik utama, wawancara sebagai teknik pendukung, dan dokumentasi sebagai teknik pelengkap guna memperoleh data yang komprehensif serta meningkatkan keabsahan temuan penelitian. Menurut Sugiyono (2021:231) penggunaan lebih dari satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk saling melengkapi dan memperkuat keabsahan data melalui proses triangulasi teknik. Ketiga teknik tersebut digunakan secara saling melengkapi, dengan tetap menempatkan peneliti sebagai pengamat pasif yang tidak terlibat dalam aktivitas operasional perusahaan dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan dan penggalian informasi secara langsung di lokasi penelitian yang berkaitan

dengan topik yang sedang dikaji. Penelitian lapangan dilaksanakan guna memperoleh data primer yang bersumber langsung dari subjek dan objek penelitian, sehingga data yang dihasilkan dapat mencerminkan kondisi aktual perusahaan secara akurat. Dengan melakukan penelitian lapangan, peneliti dapat memahami situasi, proses kerja, serta dinamika operasional perusahaan secara lebih komprehensif dibandingkan sekadar memanfaatkan data sekunder. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer dengan cara sebagai berikut:

A. Observasi langsung

Pemilihan metode pengamatan observasi non-partisipasi dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk mempertahankan keaslian fenomena yang diteliti, sehingga proses bisnis di PT Bimaruna Jaya dapat diamati secara autentik sesuai dengan kondisi di lapangan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan sistematis terhadap berbagai aktivitas, perilaku, dan proses yang ada di lokasi penelitian. Dengan metode ini, peneliti bertindak sebagai pengamat pasif yang tidak ikut serta secara langsung dalam kegiatan operasional perusahaan, sehingga mengurangi risiko perubahan perilaku subjek penelitian. Dengan cara ini, peneliti dapat mengumpulkan data tentang alur kerja layanan logistik dan penggunaan teknologi secara objektif, serta memetakan alur kerja konvensional tanpa mengganggu sistem kerja karyawan, sehingga pola kerja dan titik koordinasi antar departemen dapat diidentifikasi dengan jelas sebagai dasar untuk menganalisis kebutuhan implementasi platform digital berbasis *website*. Dengan pengamatan yang dilaksanakan

secara berulang dan terstruktur, data yang terkumpul pun menjadi lebih tepat serta dapat merepresentasikan kondisi riil perusahaan secara komprehensif.

B. Wawancara

Selain observasi non-partisipasi, penelitian ini menggunakan wawancara sebagai metode tambahan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang proses layanan logistik di PT Bimaruna Jaya. Penelitian ini menggunakan wawancara semi-terstruktur, yaitu dengan menetapkan pedoman pertanyaan namun tetap memberikan kesempatan kepada informan untuk mengembangkan jawaban mereka secara lebih komprehensif. Pendekatan ini dipilih supaya informasi yang didapat tidak bersifat dangkal, melainkan mencakup uraian mengenai pengalaman, persepsi, dan penilaian informan.

Dalam studi ini, pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni penentuan responden berdasarkan kriteria khusus yang dinilai memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dengan fenomena yang dikaji. Tujuannya adalah memperoleh data yang relevan, mendalam, dan selaras dengan keperluan penelitian. Informan yang terlibat dalam penelitian ini mencakup beberapa kelompok, yaitu:

a. Akademisi (Dosen Bidang Manajemen Bisnis Digital)

Informan dari kalangan akademik adalah dosen yang menguasai bidang manajemen bisnis digital atau transformasi digital. Mereka dipilih untuk menyumbang pandangan konseptual dan teoritis seputar adopsi platform digital, integrasi layanan berbasis *website*, serta

penerapannya dalam lingkungan organisasi bisnis. Selain itu, informan dari kalangan akademisi turut menyediakan fondasi teoritis yang tepat untuk memperkaya analisis penelitian, terutama dalam menghubungkan temuan empiris lapangan dengan konsep transformasi digital dari literatur ilmiah. Oleh karena itu, perspektif akademisi tidak sekadar melengkapi, melainkan juga menjadi rujukan utama dalam menyusun rekomendasi yang lebih terstruktur dan didukung landasan ilmiah.

b. Praktisi atau Ahli di Bidang Digital

Informan praktisi adalah individu dengan pengalaman nyata dalam menerapkan teknologi digital. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan wawasan praktis tentang digitalisasi, hambatan yang muncul, serta strategi pengembangan platform digital. Selanjutnya, partisipasi praktisi dimaksudkan untuk menghubungkan teori dengan penerapan riil di lapangan, sehingga penelitian ini tidak terbatas pada ranah konseptual semata, melainkan juga bernilai aplikatif. Pengalaman langsung dari praktisi diantisipasi mampu menyajikan ilustrasi konkret tentang aspek-aspek yang harus diutamakan dalam perancangan sistem digital, seperti risiko potensial, keperluan pengguna, serta strategi efektif untuk membangun layanan berbasis *website*.

c. Pelanggan (Pengguna/Klien PT Bimaruna Jaya)

Informan pelanggan direkrut guna menangkap perspektif luar terkait pengalaman memanfaatkan layanan logistik konvensional. Data dari mereka digunakan untuk mengungkap kebutuhan layanan digital,

tingkat kepuasan, serta ekspektasi terhadap sistem berbasis *website* yang lebih transparan dan efisien. Di samping itu, masukan dari pelanggan turut menjadi landasan untuk mengungkap perbedaan antara layanan existing dengan ekspektasi pengguna, terutama terkait kemudahan akses informasi, kecepatan respons, serta keterbukaan proses pengiriman. Melalui keterlibatan pelanggan sebagai informan, penelitian ini mampu menyusun rekomendasi yang lebih berfokus pada perspektif pengguna (user-oriented), sehingga fitur *website* yang dikembangkan kelak lebih relevan dan selaras dengan harapan pasar.

d. Pihak Internal PT Bimaruna Jaya (Tingkat Manajerial)

Informan kunci berasal dari internal perusahaan, terutama manajer dengan peran strategis dalam pengambilan keputusan dan operasional harian. Posisi terkait yang diwawancarai meliputi:

- Manajer Operasional Logistik, yang mengerti alur layanan, pengiriman, dan tantangan lapangan.
- Manajer Pemasaran / Sales: Untuk mendiskusikan hambatan dalam melayani pelanggan yang masih bersifat konvensional.
- Manajer Administrasi atau Keuangan, yang menangani pencatatan data layanan, transaksi, serta pengelolaan informasi perusahaan.
- Manajer IT atau penanggung jawab sistem, yang memahami kesiapan teknologi dan peluang platform digital berbasis *website*.

Partisipasi pihak internal sangatlah esensial karena mereka yang secara langsung mengelola proses bisnis harian perusahaan, sehingga memiliki wawasan mendalam tentang realitas lapangan, tantangan

operasional, serta persyaratan sistem yang dibutuhkan. Lebih jauh, sudut pandang dari setiap divisi memungkinkan peneliti memahami proses bisnis secara holistik dan terpadu, meliputi bidang operasional, pemasaran, administrasi, hingga teknologi. Karenanya, data dari informan internal menjadi fondasi primer untuk menganalisis kondisi saat ini serta menyusun rekomendasi pengembangan layanan *website* yang selaras dengan kebutuhan perusahaan.

C. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data berikutnya adalah dokumentasi, yang berfungsi sebagai metode pelengkap dalam penelitian ini. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen internal perusahaan yang relevan, seperti arsip operasional, laporan layanan, dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan proses layanan logistik. Peneliti juga melakukan kajian terhadap struktur organisasi, standar operasional prosedur (SOP), serta laporan kinerja yang berhubungan dengan pelayanan logistik guna memperoleh pemahaman formal mengenai sistem yang diterapkan di perusahaan.

Data dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara serta memberikan gambaran faktual tentang kondisi perusahaan saat ini sebagai dasar untuk menganalisis kebutuhan implementasi platform digital berbasis *website*. Dengan adanya dokumentasi tersebut, peneliti mampu membandingkan antara prosedur yang tertulis dengan implementasi di lapangan, sehingga ketimpangan yang ada dapat diidentifikasi dengan lebih akurat.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan merupakan pendekatan pengumpulan data yang mencakup pengumpulan, pemeriksaan, serta analisis mendalam terhadap beragam sumber tulisan baik bentuk cetak maupun digital yang relevan dengan topik penelitian, termasuk literatur yang selaras dengan fokus studi. Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

- Buku teks

Berfungsi sebagai fondasi teori utama untuk konsep dan variabel penelitian, serta menyediakan pemahaman konseptual mendalam tentang prinsip dasar yang memperkuat analisis.

- Jurnal ilmiah nasional

Menyajikan temuan penelitian sebelumnya relevan dalam konteks Indonesia, sekaligus menjadi rujukan untuk memahami fenomena sesuai kondisi dan ciri lingkungan penelitian.

- Jurnal ilmiah internasional

Memperluas wawasan serta perbandingan global, sehingga memungkinkan peneliti menelaah perkembangan konsep dan praktik terbaik (*best practices*) dari berbagai negara.

- Laporan penelitian terdahulu

Memperkaya pembahasan adopsi platform digital, integrasi layanan *website*, dan transformasi digital di logistik, serta dijadikan pembanding untuk mengenali persamaan maupun perbedaan dengan studi saat ini. Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi: Peraturan perundang-undangan, yang mencakup:

- a. Undang-Undang (UU)
- b. Peraturan Pemerintah (PP)
- c. Peraturan lain yang relevan dengan digitalisasi dan sektor logistik

Strategi ini dimanfaatkan untuk membentuk landasan teori yang solid bagi variabel penelitian, sehingga memberikan kerangka acuan bagi peneliti dalam memvalidasi data primer dari lapangan. Data hasil studi kepustakaan diproses lewat perbandingan dan sintesis teori guna membangun argumen ilmiah yang menguatkan analisis kebutuhan digitalisasi di PT Bimaruna Jaya. Karenanya, studi kepustakaan bukan hanya pelengkap data, melainkan juga sarana untuk menafsirkan secara mendalam fenomena operasional dari observasi dan wawancara, sehingga seluruh temuan penelitian memiliki kredibilitas akademis yang dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan keseluruhan proses pengumpulan data, penelitian ini bersandar pada data primer, yang didapat dari observasi langsung dan wawancara dengan informan di PT Bimaruna Jaya. Data sekunder, bersumber dari literatur ilmiah terkait. Integrasi kedua jenis data ini bertujuan menyediakan deskripsi menyeluruh tentang kondisi perusahaan saat ini, sekaligus menjadi dasar analisis serta rekomendasi implementasi platform digital berbasis *website*. Melalui cara ini, gabungan temuan lapangan dan landasan teoritis diharapkan menghasilkan kesimpulan yang terstruktur, mendalam, dan selaras dengan tujuan penelitian.

3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data memegang peran krusial dalam penelitian kualitatif karena menjadi kunci mengungkap pola, tema, dan makna yang tersembunyi dalam data

terkumpul. Proses ini melampaui sekadar pengolahan data, melainkan mencakup interpretasi mendalam terhadap informasi dari beragam sumber, guna menghasilkan pemahaman holistik tentang fenomena yang diteliti. Penelitian ini menerapkan model analisis interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. Pendekatan tersebut menekankan sifat iteratif, dinamis, dan berkelanjutan dari analisis data kualitatif, yang dilakukan secara berulang hingga mencapai saturasi data (data saturation).

Untuk menyajikan alur analisis data secara lebih terstruktur, sistematis, dan mudah dicerna, tahapan tersebut digambarkan melalui flowchart. Pemanfaatan flowchart ini turut memvisualisasikan proses berpikir peneliti secara logis dan berurutan, sehingga mempermudah pemahaman terhadap tahapan analisis yang diterapkan. Di samping itu, format visual tersebut meningkatkan efektivitas penyampaian hasil penelitian kepada pembaca. Berkat alur yang terjelaskan dengan baik, risiko kesalahan interpretasi metode dapat ditekan seminimal mungkin. Visualisasi ini bertujuan menjelaskan keterkaitan antar tahap, mulai pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, hingga kesimpulan dan verifikasi. Di samping itu, flowchart juga menggarisbawahi sifat siklusnya, di mana peneliti bisa kembali ke tahap awal jika data belum lengkap atau belum memenuhi standar validitas. Melalui flowchart, pembaca diharapkan memperoleh pemahaman yang lebih jelas dan menyeluruh tentang alur analisis data dalam penelitian ini, sehingga meningkatkan transparansi serta kejelasan metodologi. Flowchart teknik analisis data penelitian ini ditampilkan pada Gambar 4.1 berikut.

1. Pengumpulan Data

Tahap awal dalam proses analisis data adalah pengumpulan data. Pada tahap ini, peneliti menghimpun berbagai informasi yang relevan dengan fokus penelitian melalui beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi operasional perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan aktivitas logistik dan sistem yang digunakan. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung terhadap objek penelitian, sehingga data yang diperoleh bersifat kaya dan mendalam.

Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang berfungsi untuk melengkapi dan memperkuat hasil observasi serta wawancara. Dokumen yang dikumpulkan dapat berupa arsip perusahaan, catatan operasional, maupun data lain yang relevan dengan penelitian. Data yang diperoleh pada tahap ini masih bersifat mentah (*raw data*), belum terorganisir, dan berpotensi mengandung informasi yang beragam, sehingga memerlukan proses analisis lebih lanjut untuk memperoleh makna yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Reduksi Data

Tahap berikutnya adalah reduksi data, yaitu proses penyederhanaan, pemilihan, pemusatan perhatian, serta transformasi data mentah menjadi bentuk yang lebih terstruktur dan bermakna. Pada tahap ini, peneliti melakukan seleksi terhadap data yang telah dikumpulkan dengan cara memilah informasi yang relevan dengan fokus penelitian dan mengabaikan data yang tidak berkaitan. Proses ini dilakukan agar data yang diperoleh lebih terarah dan memudahkan peneliti.

Proses reduksi data juga melibatkan kegiatan pengelompokan data ke dalam kategori atau tema tertentu, seperti kondisi operasional logistik perusahaan, kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan, serta kebutuhan pengembangan sistem berbasis digital. Selain itu, peneliti melakukan proses pengkodean (*Coding*) terhadap data, yaitu memberikan label atau tanda tertentu pada bagian data yang memiliki kesamaan makna.

Melalui reduksi data, informasi yang awalnya kompleks dan tidak terstruktur dapat disederhanakan menjadi data yang lebih fokus, sistematis, dan mudah dianalisis. Proses ini tidak hanya dilakukan sekali, tetapi berlangsung secara terus-menerus selama penelitian berlangsung, seiring dengan bertambahnya data yang diperoleh dari lapangan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah melalui tahap reduksi, data selanjutnya disajikan dalam bentuk yang lebih terorganisir melalui tahap penyajian data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis, serta dapat didukung oleh tabel maupun matriks untuk memperjelas hubungan antar data.

Tahap ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami isi data secara menyeluruh, mengidentifikasi pola-pola yang muncul, serta melihat keterkaitan antar informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Dengan penyajian data yang baik, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi yang diteliti, sehingga mempermudah proses interpretasi data.

Selain itu, penyajian data juga berfungsi sebagai dasar dalam proses pengambilan keputusan analitis, karena melalui tahap ini peneliti dapat mulai

melihat kecenderungan, hubungan sebab-akibat, serta fenomena yang terjadi di lapangan secara lebih terstruktur dan komprehensif. Proses tersebut juga memfasilitasi peneliti untuk memverifikasi kembali konsistensi data yang terkumpul.

4. Penarikan Kesimpulan Sementara

Pada tahap ini, peneliti mulai melakukan penafsiran terhadap data yang telah disajikan dengan cara mengidentifikasi makna, pola, serta hubungan antar variabel yang muncul. Hasil dari tahap ini berupa kesimpulan sementara yang masih bersifat tentatif, artinya masih dapat berubah apabila ditemukan data baru yang lebih kuat atau relevan.

Kesimpulan sementara ini berfungsi sebagai pijakan awal dalam memahami fenomena yang diteliti, serta membantu peneliti dalam menentukan arah analisis selanjutnya. Dengan adanya kesimpulan sementara, peneliti dapat lebih fokus dalam menggali data tambahan yang diperlukan untuk memperkuat atau menguji temuan awal tersebut.

5. Verifikasi Data (Triangulasi)

Tahap verifikasi data merupakan langkah penting dalam memastikan keabsahan dan kebenaran data yang telah dianalisis. Dalam penelitian ini, verifikasi dilakukan melalui teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan dan mengkonfirmasi data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Melalui triangulasi, peneliti dapat menguji konsistensi informasi serta mengurangi potensi bias atau subjektivitas dalam penelitian. Apabila ditemukan adanya ketidaksesuaian antar data, maka peneliti akan melakukan

klarifikasi lebih lanjut dengan cara melakukan wawancara ulang, observasi tambahan, atau menelaah kembali dokumen yang tersedia. Dengan demikian, proses verifikasi tidak hanya berfungsi sebagai tahap pengecekan data, tetapi juga sebagai upaya untuk memperdalam pemahaman peneliti terhadap fenomena yang diteliti.

6. Evaluasi Keabsahan dan Kejenuhan Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan evaluasi terhadap data yang telah dianalisis dengan mempertimbangkan apakah data tersebut telah memenuhi kriteria keabsahan (validitas) dan telah mencapai titik kejenuhan (*data saturation*). Kejenuhan data terjadi ketika informasi yang diperoleh dari berbagai sumber menunjukkan pola yang berulang dan tidak ditemukan lagi data baru yang signifikan.

Tahap ini menjadi titik pengambilan keputusan dalam proses analisis data. Apabila data belum dianggap cukup atau belum jenuh, maka peneliti akan kembali ke tahap pengumpulan data untuk memperoleh informasi tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa proses analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat fleksibel dan tidak terbatas pada satu arah saja.

7. Penarikan Kesimpulan Akhir

Apabila data telah dinyatakan valid dan mencapai kejenuhan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan akhir. Kesimpulan ini merupakan hasil akhir dari keseluruhan proses analisis data yang telah dilakukan secara sistematis, mendalam, dan berulang. Kesimpulan yang diperoleh disusun berdasarkan hasil interpretasi data yang telah melalui proses verifikasi sehingga mampu memberikan gambaran.

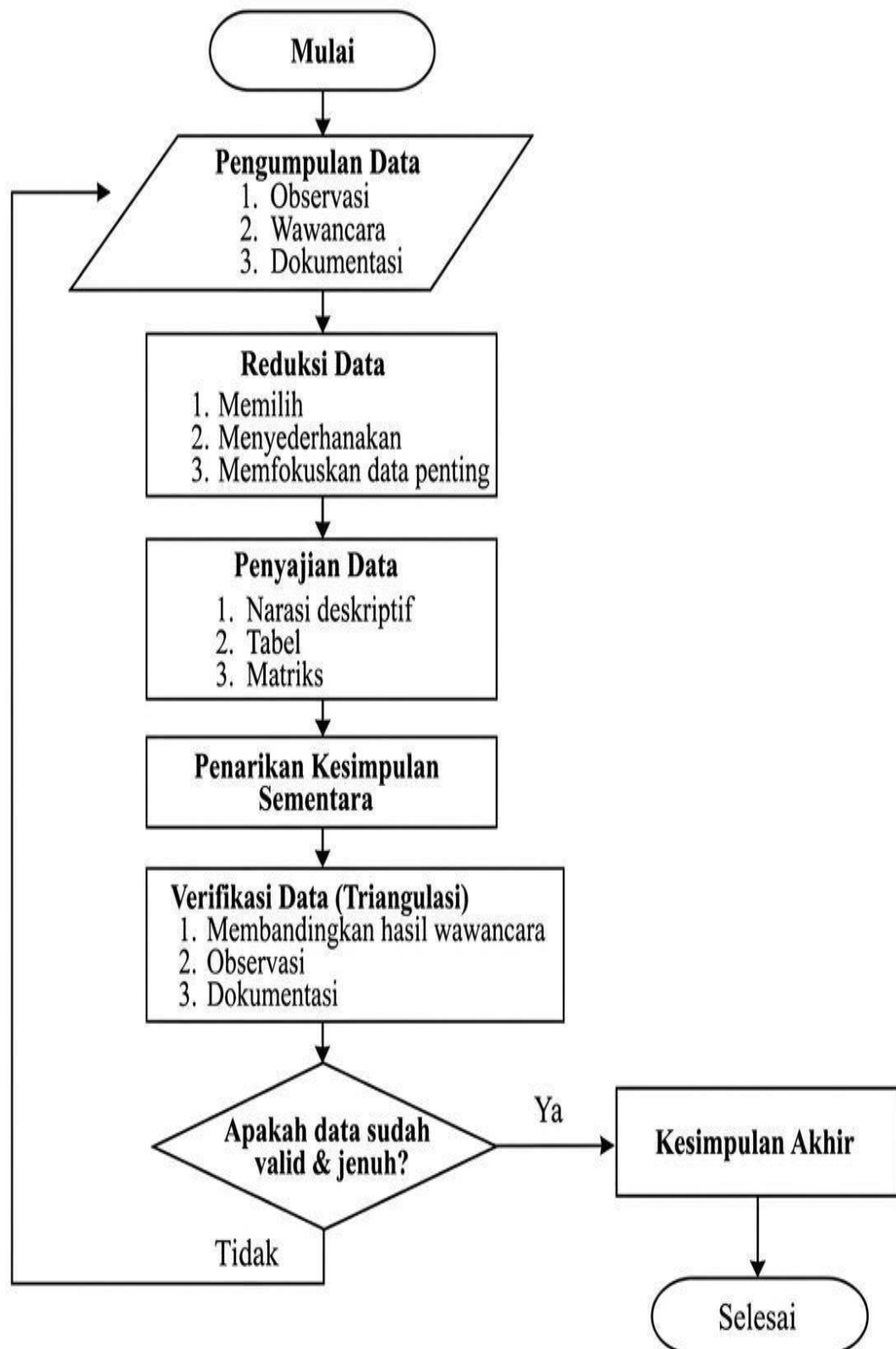
Kesimpulan akhir disusun berdasarkan temuan-temuan yang telah diverifikasi, sehingga memiliki tingkat keakuratan yang tinggi dan mampu menjawab rumusan masalah penelitian. Selain itu, kesimpulan yang dihasilkan juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi bagi pihak terkait.

8. Sifat Interaktif dan Siklus Analisis Data

Perlu ditegaskan bahwa seluruh tahapan dalam analisis data ini tidak bersifat linear, melainkan berlangsung secara interaktif dan berbentuk siklus. Hal ini berarti bahwa setiap tahapan saling berhubungan dan dapat diulang kembali sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Sebagai contoh, apabila pada tahap verifikasi ditemukan data yang belum konsisten, maka peneliti dapat kembali melakukan pengumpulan data tambahan atau melakukan reduksi ulang terhadap data yang telah ada. Dengan demikian, proses analisis data berlangsung secara dinamis dan terus-menerus hingga diperoleh hasil yang benar-benar valid, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Di samping itu, karakter interaktif analisis data mengharuskan peneliti terus-menerus merefleksikan secara kritis data yang terkumpul, dari aspek validitas, hubungan antar temuan, serta relevansinya dengan fokus penelitian. Peneliti tidak sekadar mengolah data, melainkan juga bertindak sebagai penafsir aktif yang membentuk makna dari setiap informasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual terhadap fenomena transformasi bisnis digital yang terjadi di PT Bimaruna Jaya.



Gambar 3. 1 Flowchart Teknik Analisis Data Penelitian

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid, dapat diandalkan, dan konsisten dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Uji keabsahan data diperlukan agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan tidak bersifat subjektif.

Berdasarkan Sugiyono (2023:364) menyatakan bahwa uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas). Keempat kriteria tersebut diterapkan dalam penelitian ini dengan penyesuaian terhadap konteks penelitian di PT Bimaruna Jaya, sebagai berikut:

a. Uji *Credibility*

Uji *credibility* bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi di lapangan. Dalam penelitian ini, uji kredibilitas dilakukan melalui teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari observasi non-partisipan, wawancara, dan dokumentasi. Misalnya, temuan dari wawancara mengenai alur layanan logistik dan hambatan operasional perusahaan diverifikasi melalui pengamatan langsung proses kerja di lapangan dan diperkuat oleh dokumen internal perusahaan seperti arsip layanan dan catatan operasional. Selain itu, dokumentasi berupa foto aktivitas dan dokumen pendukung digunakan sebagai bahan referensi untuk memperkuat validitas data yang ditemukan. Proses triangulasi ini dilakukan untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

b. Uji *Transferability*

Uji *transferability* dilakukan dengan menyajikan hasil penelitian secara rinci, jelas, dan sistematis sehingga pembaca dapat memahami konteks penelitian dan mengevaluasi kemungkinan penerapan hasil penelitian pada konteks serupa lainnya. Dalam studi ini, para peneliti menyajikan deskripsi yang jelas mengenai kondisi di PT Bimaruna Jaya, karakteristik proses bisnis logistik, dan latar belakang pemanfaatan platform digital berbasis *website* yang kurang optimal. Dengan penyajian data yang mendalam dan kontekstual, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau pertimbangan.

c. Uji *Dependability*

Uji *dependability* dilakukan untuk memastikan bahwa proses penelitian dilakukan secara konsisten dan dapat dilacak. Dalam penelitian ini, uji keandalan dilakukan dengan mendokumentasikan secara sistematis semua tahap penelitian, mulai dari menentukan fokus penelitian, pengumpulan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan. Seluruh proses penelitian dicatat dengan jelas sehingga supervisor atau pihak lain dapat menilai konsistensi dan keandalan proses penelitian.

d. Uji *Confirmability*

Uji *confirmability* bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar didasarkan pada data yang diperoleh di lapangan, bukan pada pendapat atau asumsi subjektif peneliti. Dalam penelitian ini, uji konfirmasi dilakukan dengan menyajikan bukti pendukung berupa hasil wawancara, catatan observasi, dan dokumen perusahaan yang relevan.