BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena fenomena yang diamati perlu pengamatan terbuka, lebih mudah berhadapan dengan realitas, kedekatan emosional antar peneliti dan responden sehingga didapatkan data yang mendalam, dan bukan dengan penelitian kuantitatif yang menggunakan instrumen dan pengangkaan. Penelitian kualititatif memiliki tujuan untuk mengeksplorasi kekhasan pengalaman seseorang ketika mengalami suatu fenomena sehingga fenomena tersebut dapat di buka dan dipilah sehingga dicapai suatu pemahaman yang ada.

Pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan peneliti adalah pendekatan fenomenologi. Fenomenologi dipilih karena peneliti ingin mengidentifikasi hakikat pengalaman subjek terhadap fenomena tentang loyalitas kerja karyawan terutama pengalaman subjek sebagai karyawan *outsourcing*, sehingga mengharuskan peneliti mengkaji subjek dengan terlibat langsung untuk mengembangkan pola dan relasi yang bermakna (Moustakas, 1994; dalam Creswell, 2013). Selain itu, dibutuhkan pandangan berpikir yang menekankan pada fokus pengalaman-pengalaman subjektif dan interpretasi-interpretasi (Moleong, 2009).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di area penempatan karyawan yakni di orenz taxi yang beralamat di Jl. Wonorejo Timur No. 99 Surabaya dan kediaman subjek yakni kediaman subjek 1 di Cemandi RT 03 RW 01 Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, kediaman subjek 2 di Jalan Dukuh Menanggal I nomor 12 A Kota Surabaya, serta kediaman subjek ketiga di Tawangsari Barat RT 18 RW 04 Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.

C. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland (1984; dalam Moleong, 2009) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan, seperti dokumen dan lain sebagainya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan *outsourcing* di PT Athena Tagaya Surabaya sebanyak tiga orang yang lokasi penempatan kerjanya di area orenz taxi sebagai *reservasi officer (RO).* Orenz taxi dipilih karena merupakan suatu perusahaan taxi yang sudah menggunakan jasa *outsourcing* cukup lama, jenis pekerjaan yang di-*outsourcing*-kan merupakan pekerjaan sekunder di Orenz Taxi yang memiliki varian cukup banyak, yaitu *reservation officer*, *marketing officer*, IT, mekanik helper, kasir, *washer*, admin operational, dan checker. Orenz Taxi juga merupakan perusahaan yang berkembang dengan baik di wilayah Surabaya.

Karyawan *Outsourcing* yang dipilih sebagai subjek penelitian adalah yang menjabat sebagai *reservation officer*. Jabatan *reservation*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

officer dipilih karena karyawan dengan jabatan ini dituntut disiplin kerja yang tinggi karena tugas dari seorang *reservation officer* adalah menerima pemesanaan yang masuk selama 24 jam. Tugas utama *reservation officer* adalah menerima pemesanan yang artinya karyawan ini akan memberikan jasa pelayanan untuk costumer yang akan memesan taxi, tentunya jabatan ini akan mendorong karyawaqn untuk memiliki hubungan interpersonal yang baik.

Selain tiga subjek utama, peneliti juga mencari informasi dari *significant other* subyek yakni orang terdekat dari ketiga subjek, subjek 1 dengan significant other adalah kakak kandung subjek, subjek 2 dengan significant other ayah dari subjek, dan significant other dari subjek 3 adalah isitri dari subjek 3.

D. Cara Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat dan kredibel, dalam penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik pengambilan data. Teknik pengambilan data sangat beragam. Dalam penelitian ini akan menggunakan metode wawancara tidak terstruktur, observasi, dan dokumentasi sebagaimana berikut:

1. Wawancara tidak terstruktur

   Sugiyono (2010) menjelaskan wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang lebih bebas, lebih mendalam, dan menjadikan pedoman wawancara sebagai pedoman umum yang hanya berupa garis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

besar dari permasalahan yang akan ditanyakan. Dalam penelitian ini wawancara merupakan alat utama dalam menggali data mengenai gambaran dan factor-faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja pada Karyawan *Outsourcing* di Orenz Taxi. Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu yang akan diteliti berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Siswanto (Trianasari: 2005), yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh karyawan antara lain: **Ketaatan dengan Peraturan, Tanggung Jawab, Kemauan Untuk Bekerja Sama, Rasa Memiliki, Hubungan Antar Pribadi dan Kesukaan Terhadap Pekerjaan.**

2. Observasi

Sarwono (2006) mengemukakan observasi merupakan kegiatan yang meliputi melakukan pencatatan secara sistematik kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian ini observasi digunakan untuk mengamati lingkungan sosial ketiga subjek di tempat kerja. Observasi dapat memberikan info bagaimana hubungan interpersonal karyawan *outsourcing* terhadap rekan kerja, atasan, maupun costumer yang melakukan reservasi taxi. Selain itu juga untuk melihat bagaimana subjek penelitian melaksanakan tugasnya dalam menyelesaikan komplain ataupun masalah yang muncul dalam pekerjaannya sebagai bentuk tanggungjawab dalam pekerjaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Dokumentasi

Menurut Sarwono (2006) dokumentasi merupakan sarana untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, iktisar rapat, pernyataan tertulis, kebijakan tertentu, dan bahan-bahan tulis lainnya. Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan informasi tentang perjanjian kerja waktu tertentu subjek, absensi subjek, serta catatan tentang penilaian karyawan subjek dengan tanpa mengganggu objek atau suasana penelitian.

Media yang digunakan selama pengumpulan data adalah *guidance*, kertas catatan, alat tulis dan alat rekam. Proses pengumpulan data dilakukan selama empat pekan atau sampai data jenuh.

E. Prosedur Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan (Sugiyono : 2010).

Prosedur pengambilan data baik berupa narasi, deskripsi, dokumen tertulis dan tidak tertulis dilakukan secara bertahap. Dalam penelitian ini tahapan analisis yang akan penliti lakukan adalah : Pertama, mengubah hasil wawancara (catatan lapangan) dalam bentuk *display* (verbatim). Kedua, memilah dan memilih data (*data reduction*) yang relevan untuk keperluan analisis, artinya data yang tidak relevan akan dibuang. Ketiga,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menganalisis data yang telah dipilah dan dipilih sesuai dengan kepentingan analisis, dan akhirnya menarik kesimpulan

F. Keabsahan Data

Di dalam pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan validitas internal (*credibility*) pada aspek nilai kebenaran, pada penerapannya ditinjau dari validitas eksternal (transferability), dan realibilitas (dependability) pada aspek konsistensi, serta obyektivitas (confirmability) pada aspek naturalis (Sugiyono : 2010). Peneliti memilih 2 cara untuk menguji keabsahan data yakni:

1. Kredibilitas Data

   Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas dengan teknik *triangulasi* dan bahan referensi. Teknik *triangulasi* dalam uji kredibilitas data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2010). Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

   Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yakni tiga karyawan outsourcing PT Athena Tagaya yang penempatan kerjanya di Orenz Taxi dan *significnt other* subjek. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Teknik yang utama dengan melakukan wawancara terhadap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

subyek dan *significant other*-nya, serta teknik observasi dan pengumpulan dokumen yang berhubungan dengan subyek sebagai teknik pendukung.

Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda (Sugiyono, 2010). Triangulasi waktu dilakukan karena subjek penelitian yang menjabat sebagai *reservation officer* harus bekerja dalam empat shift yang berbeda, hal ini akan memunculkan pengaruh yang berbeda terhadap kinerja dan sikap dari subjek berdasarkan shift yang dijalani. Subjek ketika bekerja di shift yang harus berangkat pagi-pagi tentu akan berbeda dengan ketika dia masuk dalam shift kedua yang bekerja mulai siang hari. Sedangkan pengujian melalui bahan referensi yang dimaksud disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. (Sugiyono, 2010).

2. *Konfirmability*

Dalam penelitian kualitatif, uji konfirmability mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilaksanakan secara bersamaan. Menguji *konfirmability* 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 *konfirmability* (Sugiyono, 2010).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id