

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan ilmu yang mempelajari metode-metode penelitian, ilmu tentang alat penelitian. Di lingkungan filsafat, logika, dikenali sebagai ilmu tentang alat untuk mencari kebenaran.³⁸

Dalam penelitian ini, jenis yang digunakan adalah jenis studi kasus, yaitu pengujian insentif, menggunakan berbagai sumber bukti, terhadap suatu entitas tunggal yang dibatasi oleh ruang dan waktu. Pada umumnya, studi kasus dihubungkan dengan sebuah lokasi. Tujuan studi kasus adalah meningkatkan pengetahuan mengenai peristiwa-peristiwa komunikasi kontemporer yang nyata dalam konteksnya.³⁹ Dengan menggunakan jenis studi kasus ini lebih menekankan analisisnya terhadap sebuah kasus yang diamati serta dengan tujuan mengetahui seluas-luasnya tentang obyek penelitian melalui perolehan data dan pemberian informasi yang berkaitan dengan sistem penilaian prestasi kinerja karyawan.

Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian

³⁸ Noeng Muhadjir, 1996, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rakesarisin, Yogyakarta, hal. 4

³⁹ Rhenald Kasali, 2008, *Riset Kualitatif dalam public relations & marketing communication*, Bentang, Yogyakarta, hal. 162

misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.⁴⁰ Dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini lebih menekankan analisisnya terhadap fenomena yang diamati dengan menggunakan cara berfikir formal dan argumentatif.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah KFC Royal Plaza Surabaya yang terletak di Jalan Ahmad Yani no. 16-18 Surabaya.

3. Jenis Data dan Sumber Data

a. Data

Data adalah kenyataan atau keterangan atau bahan dasar yang dipergunakan untuk menyusun hipotesa atau segala sesuatu yang akan diteliti.⁴¹ Dalam hal ini data yang diperoleh ialah latar belakang KFC Royal Plaza Surabaya, visi misi, tujuan, lokasi, fasilitas, struktur kepengurusan, jumlah karyawan, produk, daftar kegiatan, perkembangan dan kemajuannya, kinerja karyawan serta sistem penilaian prestasi kinerja karyawan di KFC Royal Plaza Surabaya

b. Jenis Data

Berdasarkan jenisnya, data dibagi menjadi dua, yaitu:

⁴⁰Lexy J. Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 6

⁴¹Pius A. Partanto, 1994, *Kamus Ilmiah Populer*, Arkola, Surabaya, hal. 94

1) Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya.⁴² Dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang bagaimana sistem penilaian prestasi kinerja karyawan di KFC Royal Plaza Surabaya, jumlah karyawan serta perkembangan dan kemajuannya. Data dapat diperoleh melalui permintaan keterangan-keterangan kepada pihak yang bersangkutan, yaitu *Asisten Restaurant Manager* KFC Royal Plaza Surabaya beserta para karyawannya. Data tersebut berupa jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan melalui wawancara langsung.

2) Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti.⁴³ Dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang profil KFC Royal Plaza Surabaya, meliputi latar belakang berdirinya, struktur kepengurusan, produk, fasilitas, visi dan misi, serta daftar kegiatan. Data ini diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek peneliti dan biasanya diperoleh dari dokumentasi.

⁴²Lexy J. Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 84

⁴³Lexy J. Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 86

c. Sumber Data

Sumber data adalah salah satu hal yang paling vital dalam penelitian. Kesehatan dalam menggunakan atau memahami sumber data sangat penting, jadi data yang diperoleh tidak akan meleset dari yang diharapkan.⁴⁴ Adapun data yang nantinya akan dipakai untuk melengkapi data tersebut adalah:

- 1) Informan, yaitu orang-orang yang memberikan informasi tentang segala yang terkait dalam penelitian. Peneliti mendapatkan informasi dari Pak Derven F. Dan Pak Moch. Yasin, mereka selaku *Asisten Restaurant Manager (ARM)* dari KFC Royal Plaza Surabaya. Tugas dari seorang Asisten Restaurant Manager ialah membantu kinerja Restaurant Manager (RM), membantu karyawan yang membutuhkan, mengawasi jalannya kinerja tiap karyawan, mengecek tiap kinerja karyawan, menghitung pemasukan dan pengeluaran barang di KFC Royal Plaza Surabaya.
- 2) Dokumentasi, yaitu mengutip secara langsung dari catatan perusahaan yang dijadikan penelitian dengan menyalin data. Data berupa profil perusahaan, sejarah berdirinya, struktur kepengurusan, visi dan misi, tujuan, serta daftar kegiatannya.

⁴⁴Burhan Bungin, 2001, *Metodelogi Penelitian Sosial*, Airlangga University Press, Surabaya, hal. 129

4. Tahap-tahap Penelitian

Ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan dalam melakukan penelitian yaitu usaha mengenali tahap-tahap penelitian. Tahap-tahap penelitian tersebut nantinya akan memberikan gambaran tentang keseluruhan, pelaksanaan dan pengumpulan data, analisis data sampai pada penulisan skripsi. Adapun tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan adalah :⁴⁵

a. Tahap pra lapangan

Yaitu tahap yang akan dilakukan peneliti sebelum melakukan penelitian. Pada tahap ini yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1) Menyusun rancangan penelitian

Tahap pra lapangan yang dilakukan pertama kali adalah menyusun rancangan penelitian. Rancangan penelitian yang dimaksud adalah penyusunan proposal penelitian yang terdiri dari judul penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, kerangka teori, metode penelitian, sistematika penelitian serta jadwal penelitian.

2) Memilih lapangan penelitian

Dalam konteks penelitian yang dilakukan peneliti sebelum membuat usulan pengajuan judul, peneliti terlebih

⁴⁵Lexy J. Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 125

dahulu mencari data atau informasi tentang obyek yang akan diteliti melalui beberapa cara, yang kemudian tertarik untuk dijadikan obyek penelitian yang sesuai dengan jurusan. Dalam hal tersebut peneliti menetapkan KFC Royal Plaza Surabaya yang bertempat di jalan Ahmad Yani no. 16-18 Surabaya sebagai obyek penelitian.

3) Mengurus Perizinan

Setelah membuat usulan penelitian dalam bentuk proposal, peneliti mengurus perizinan melakukan penelitian di obyek yang akan diteliti dengan cara meminta surat pengantar dari Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya yang diperutukkan untuk penelitian di KFC Royal Plaza Surabaya.

4) Menjajaki dan menilai keadaan lapangan

Tahap ini belum sampai pada titik yang menyingkapi bagaimana peneliti masuk ke lapangan dalam arti mulai mengumpulkan data yang sebenarnya. Tahap ini barulah merupakan orientasi lapangan, namun dalam hal-hal tertentu peneliti telah menilai keadaan lapangan. Pada tahap ini, peneliti menjajaki dan menilai lapangan dengan menjadi anak beberapa minggu untuk melihat penilaian prestasi kinerja karyawan.

5) Memilih dan memanfaatkan informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar

penelitian. Orang yang akan dipilih untuk dijadikan informan pada penelitian ini adalah asisten restaurant manager serta beberapa karyawan KFC Royal Plaza Surabaya.

6) Persiapan perlengkapan penelitian

Peneliti berusaha menyiapkan segala alat dan perlengkapan peneliti yang diperlukan sebelum terjun ke lapangan penelitian, yang berupa antara lain bulpoint, pensil, tipe ex, penghapus, buku tulis, kertas, map plastik, laptop, flask disk, *handphone* (untuk merekam dan memotret).

7) Persoalan etika penelitian

Persoalan etika akan timbul apabila peneliti tidak menghormati, tidak mematuhi, dan tidak mengundahkan nilai-nilai yang terdapat pada obyek penelitian. Peneliti menghindari hal tersebut karena jika hal demikian terjadi maka akan timbul konflik sehingga akan menyulitkan peneliti mengumpulkan data. Dengan adanya etika peneliti diharapkan terciptanya kerja sama yang menyenangkan antara kedua belah pihak sehingga memudahkan peneliti menggali data.

b. Tahap pekerjaan lapangan

Uraian tentang pekerjaan lapangan dibagi atas tiga bagian. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dua bagian dalam tahap pekerjaan lapangan, yaitu :

1) Memahami latar penelitian dan persiapan diri

- 2) Memasuki lapangan
- 3) Berperan serta sambil mengumpulkan data

Dalam tahap ini, sebelum merumuskan pembahasan penelitian, peneliti terlebih dahulu telah memahami tentang latar penelitian, kemudian peneliti mempersiapkan diri secara matang dan serius untuk membahas penelitian ini. Baru kemudian peneliti terjun ke lapangan untuk mencari data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang dijadikan fokus penelitian. Setelah peneliti memasuki lapangan, peneliti ikut berperan serta sambil mengumpulkan data.

5. Teknik Pengumpulan Data

Ada berbagai macam teknik pengumpulan data dalam proses penelitian, akan tetapi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pengamatan (*Observasi*)

Pengamatan (*observasi*) adalah suatu proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua di antaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁴⁶ Atau alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang

⁴⁶Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, hal. 166.

diteliti.⁴⁷ Teknik pengumpulan data dengan *observasi* digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dari hasil pengamatan (*observasi*) dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalahnya.

Dengan menggunakan pengamatan (*observasi*), peneliti mendapatkan data tentang:

- 1) Lokasi atau letak geografis KFC Royal Plaza Surabaya.
- 2) Fasilitas yang dimiliki KFC Royal Plaza Surabaya.
- 3) Semangat kerja karyawan KFC Royal Plaza Surabaya.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*Interview*) adalah metode tanya jawab dengan seseorang untuk suatu pembicaraan. Metode dalam konteks tersebut berarti proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung (tanya jawab secara lisan) dengan responden penelitian, baik secara temu wicara atau menggunakan teknologi komunikasi (jarak jauh).⁴⁸ Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau

⁴⁷Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, 2007, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, hal. 70.

⁴⁸Supardi, 2005, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, UII Press, Yogyakarta, hal. 121.

kecil.⁴⁹ Selain itu wawancara tersebut dapat dipakai untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi. Dalam kajian, peneliti berhasil melakukan wawancara dengan asisten restoran manajer KFC Royal Plaza Surabaya Pak Derven F., untuk menjaga kevalidan informasi. Dalam teknik wawancara peneliti menggunakan bentuk wawancara terstruktur artinya, mula-mula peneliti menanyakan sederetan pertanyaan yang sudah terstruktur kemudian satu persatu diperdalam dalam pemberian keterangan lebih lanjut, dengan demikian jawaban yang diperoleh bisa meliputi semua variabel, dengan keterangan yang lengkap dan mendalam.⁵⁰

Dengan menggunakan wawancara (*interview*), peneliti mendapatkan data tentang:

- 1) Latar belakang berdirinya KFC Royal Plaza Surabaya.
- 2) Produk yang tersedia di KFC Royal Plaza Surabaya.
- 3) Jumlah karyawan di KFC Royal Plaza Surabaya.
- 4) Kinerja karyawan KFC Royal Plaza Surabaya.
- 5) Perkembangan dan kemajuan KFC Royal Plaza Surabaya.
- 6) Sistem penilaian prestasi kinerja karyawan di KFC Royal Plaza Surabaya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau

⁴⁹Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, hal. 157.

⁵⁰Muhammad Nazir, 1999, *Metode Penelitian*, Ghalian Indonesia, Jakarta, hal. 75.

variabel yang berupa bahan-bahan tertulis seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda, film, otobiografi, dan lain sebagainya.⁵¹ Dengan menggunakan dokumentasi, peneliti mendapatkan data tentang:

- 1) *Company profile* (profil organisasi) KFC Royal Plaza Surabaya.
- 2) Struktur kepengurusan KFC Royal Plaza Surabaya.
- 3) Daftar kegiatan KFC Royal Plaza Surabaya.
- 4) Visi dan misi KFC Royal Plaza Surabaya.
- 5) Tujuan KFC Royal Plaza Surabaya.

Untuk lebih memudahkan, maka ditabulasikan sebagai berikut sesuai dengan tabel 3.1:

Tabel 3.1
Teknik Pengumpulan Data

NO	DATA	SD	TPD
1.	Profil KFC Royal Plaza Surabaya		
	a. Latar belakang	ARM	W+D
	b. Visi dan misi	ARM	D
	c. Tujuan	ARM	D
	d. Lokasi atau letak geografis		O
	e. Sarana dan prasarana	ARM	W+O
	f. Struktur kepengurusan	ARM	D
	g. Jumlah karyawan	ARM	W
	h. Produk	ARM	W+D
	i. Daftar kegiatan	ARM	W+D
	j. Semangat kerja karyawan		O
	k. Kinerja karyawan	ARM	W
	l. Perkembangan dan kemajuan	ARM	W

⁵¹Suharsini Arikunto, 1992, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, RinekaCipta, Yogyakarta hal. 200.

2.	Sistem Penilaian Prestasi Kinerja Karyawan di KFC Royal Plaza Surabaya		
	a. Bagaimana sistem penilaian prestasi kinerja karyawan	ARM	W
	b. Metode yang digunakan	ARM	W+D
	c. Kapan diadakan	ARM	W
	d. Siapa yang menilai	ARM	W
	e. Obyek yang dinilai	ARM	W+D
	f. Adakah kendala dalam pelaksanaannya	ARM	W
	g. Tujuan dan kegunaan	ARM	W
	h. Sejauh mana tingkat keberhasilannya	ARM	W
	i. Dampak positif dan dampak negatif	ARM	W

Keterangan:

TPD : Teknik pengumpulan data

SD : Sumber data

W : Wawancara

D : Dokumentasi

O : Observasi

ARM : Asisten Restoran Manajer

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁵² Analisis data ini bertujuan untuk mengetahui sistem penilaian prestasi kerja

⁵²Lexy J. Moleong. 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 248.

karyawan di KFC Royal Plaza Surabaya.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman yaitu suatu aktivitas yang meliputi data *reduction*, *data display*, dan *conclusions drawing / verification*. Untuk lebih memahami teknik tersebut, maka akan dijelaskan sebagai berikut.⁵³

a. *Data Reduction*

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam hal tersebut, ketika peneliti memperoleh data dari lapangan dengan jumlah yang cukup banyak. Maka perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Adapun hasil dari mereduksi data, peneliti telah memfokuskan pada bidang penerapan sistem penilaian prestasi kinerja karyawan di KFC Royal Plaza Surabaya. Hal ini dilakukan peneliti dengan mengamati serta meninjau kembali hasil wawancara yang akan dilakukan dengan pihak KFC Royal Plaza Surabaya dan orang-orang yang bersangkutan dengan pelaksanaan penilaian prestasi kinerja karyawan ini.

b. *Data Display*

Setelah data direduksi, selanjutnya peneliti mendisplaykan data yang berarti mengorganisir data, menyusun data dalam suatu

⁵³Sugiyono, 2007, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, hal. 89.

pola hubungan sehingga semakin mudah difahami. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan pada beberapa metode penilaian prestasi kinerja karyawan di KFC Royal Plaza Surabaya yang berupa penilaian prestasi kinerja karyawan yang berorientasi masa lalu (skala peringkat, *checklist*, peristiwa kritis, peninjauan lapangan, tes dan observasi) dan penilaian prestasi kinerja karyawan yang berorientasi masa depan (penilaian diri sendiri, penilaian oleh bawahan, penilaian rekan sejawat, penilaian psikologis, pendekatan manajemen berdasarkan sasaran/MBO). Hal ini dilakukan peneliti karena dipandang memiliki kaitan dengan penerapan penilaian prestasi kinerja karyawan yang dilakukan oleh pihak KFC Royal Plaza Surabaya selaku objek / lokasi penelitian. Dengan demikian, hasil dari data display ini mampu memudahkan peneliti dalam upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan.

c. Conclusions Drawing / Verification

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Dalam hal tersebut, peneliti berusaha dan berharap kesimpulan yang dicapai mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu yang berkaitan dengan penilaian prestasi kinerja karyawan yang telah dilakukan oleh pihak KFC Royal Plaza Surabaya.

7. Teknik Validitas Data

Dalam penelitian tersebut, peneliti memakai pendekatan kualitatif, untuk memeriksa keabsahan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik apa yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (*validitas*) dan keandalan (*realibilitas*) selain itu, keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi: mendemonstrasikan nilai yang benar, menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi.⁵⁴

Teknik yang digunakan adalah Triangulasi yang artinya pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagian perbandingan terhadap data tersebut. Jadi triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Maksud dari triangulasi di sini adalah data wawancara diperiksa dalam keabsahan data, kemudian dibandingkan dengan hasil pengumpulan

⁵⁴Lexy J. Moleong, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 320-321.

data yang lain, seperti observasi dan dokumentasi. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam tahap triangulasi adalah:⁵⁵

- a. Peneliti melakukan pengecekan tentang hasil dari pengamatan wawancara, maupun hasil data yang diperoleh dengan cara lain (observasi dan dokumen). Pengecekan dilakukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penilaian prestasi kinerja karyawan di KFC Royal Plaza Surabaya, terutama kedua metode yang diterapkan. Orang-orang tersebut yakni penanggung jawab pelaksanaan penilaian prestasi kinerja karyawan KFC Royal Plaza Surabaya serta para karyawannya yang terlibat dalam penilaian prestasi kinerja karyawan KFC Royal Plaza Surabaya.
- b. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
- c. Penulis meneliti apa yang dikatakan orang tentang KFC Royal Plaza Surabaya, secara umum dengan mengecek data yang suada apakah sesuai atau tidak.

⁵⁵Lexy J. Moleong, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 330-332.