

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian tugas akhir ini dilakukan dengan pendekatan metode deskriptif kualitatif. Menurut Creswell (2003) pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan yang tujuannya membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif yang konstruktif yaitu bersumber dari pengalaman individu atau partisipatori yaitu berorientasi pada isu kolaboratif atau perubahan. Secara mudahnya dapat diartikan pendekatan yang dibangun peneliti melalui interpretasi dan mengacu pada berbagai perspektif dan informasi apa adanya dari subjek penelitian yang didukung dari berbagai sumber seperti catatan observasi, wawancara, dan pengalaman individu (Rita Fiantika et al., 2022).

Sedangkan penelitian deskriptif sendiri menurut penelitian yang bertujuan menginterpretasikan objek apa adanya secara sistematis. Penelitian ini juga meninterpretasikan fakta dan karakteristik penelitian secara tepat (Sudaryono, 2017). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis (Rita Fiantika et al., 2022). Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti sepakat menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena akan memudahkan peneliti dalam menganalisis penerapan *monitoring shipment* dalam proses distribusi PT XYZ dengan menggunakan metode *business improvement process* (BPI).

### 3.2. Fokus Lokus Penelitian

Berangkat dari tujuan penelitian, penelitian ini akan berfokus pada menemukan cara untuk menganalisis apakah sistem *monitoring shipment* benar mengefisiensikan proses *monitoring* distribusi produk yang ada di PT XYZ yang semula dilakukan secara manual dan kompleks sehingga banyak terjadinya *fail* dan *pending* menjadi lebih tersistem dan sederhana. Sehingga keterlambatan dan gagal kirim yang terjadi di PT XYZ dapat berkurang dan target KPI dapat tercapai. Untuk melakukan analisis tersebut peneliti menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). PT XYZ masih menggunakan *monitoring* yang harus di olah secara manual untuk mengetahui apakah seluruh pengiriman sudah terdistribusi dengan baik ke customer. Sedangkan lokus penelitian ini yaitu pada perusahaan multinasional yaitu PT XYZ yang berada di Jakarta dan memiliki *distribution center* di pulau Jawa, Bali, Sumatera, Sulawesi, dan Kalimantan.

### 3.3. Fenomena Penelitian

Fenomena penelitian menjelaskan berbagai aspek yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, serta membantu peneliti dalam menggambarkan fakta yang sebenarnya terkait dengan persoalan yang berkaitan dengan penelitian. Sehingga penulis telah merumuskan fenomena dalam penulisan ini sebagaimana termuat dalam tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1 Fenomena Penelitian

| No | Fokus                                                                                                                                         | Fenomena                                                                                                                                               | Sub Fenomena                                                                                          | Operasional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Penerapan sistem <i>monitoring shipment</i> dalam proses distribusi dengan metode <i>business process improvement</i> (BPI) di PT XYZ Jakarta | Analisis penerapan sistem <i>monitoring shipment</i> dalam proses distribusi dengan metode <i>business process improvement</i> (BPI) di PT XYZ Jakarta | 1.1 Pengorganisasian untuk perbaikan ( <i>organizing for improvement</i> ) <i>monitoring shipment</i> | a. Pihak yang terlibat dalam perbaikan <i>monitoring shipment</i><br>b. Peranan atau tanggung jawab pihak yang terlibat dalam perbaikan <i>monitoring shipment</i><br>c. Komunikasi dan koordinasi antara pihak internal dan vendor dalam perbaikan <i>monitoring shipment</i>                                                                |
|    |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                        | 1.2 Memahami proses ( <i>understanding the process</i> ) <i>monitoring shipment</i>                   | a. Memetakan alur manual proses <i>monitoring shipment</i> (as-is)<br>b. Identifikasi manual proses <i>monitoring shipment</i> (as-is) yang dinilai tidak efisien<br>c. Keterkaitan manual proses <i>monitoring shipment</i> yang tidak efisien dengan keterlambatan pengiriman                                                               |
|    |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                        | 1.3 Penyederhanaan proses dan Perancangan sistem ( <i>Streamlining</i> ) <i>monitoring shipment</i>   | a. Penyederhanaan alur proses <i>monitoring shipment</i> dengan eliminasi titik pemborosan ( <i>NVA</i> ) melalui proses yang tidak efisien dan menyebabkan keterlambatan pengiriman<br>b. Fitur-fitur yang terdapat dalam sistem <i>monitoring shipment</i><br>c. Kesesuaian fungsi fitur dengan kebutuhan sistem <i>monitoring shipment</i> |
|    |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                        | 1.4 Pengukuran dan Pengendalian ( <i>Measurement and Control</i> ) sistem <i>monitoring shipment</i>  | a. Mengukur perbandingan nilai efisiensi alur manual proses <i>monitoring shipment</i> (as-is) dengan proses sistem <i>monitoring shipment</i> (to-be)<br>b. Mengukur capaian indikator KPI dalam sistem <i>monitoring shipment</i><br>c. Pengendalian pelaporan dan <i>error proofing</i> pada <i>monitoring shipment</i>                    |

|    |                                                                                                     |                                                                                                              |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                     |                                                                                                              | 1.5 Perbaikan berkelanjutan ( <i>continuous Improvement monitoring shipment</i> ) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pihak yang bertanggung jawab dan mengevaluasi <i>continuous improvement</i> sistem <i>monitoring shipment</i></li> <li>b. Bentuk evaluasi yang dilakukan untuk memastikan <i>continuous improvement</i> sistem <i>monitoring shipment</i></li> <li>c. Ketersediaan panduan kerja atau operasional prosedur <i>continuous improvement</i> sistem <i>monitoring shipment</i></li> </ul> |
| 2. | Faktor kendala penerapan sistem <i>monitoring shipment</i> pada proses distribusi di PT XYZ Jakarta | Analisis faktor kendala penerapan sistem <i>monitoring shipment</i> pada proses distribusi di PT XYZ Jakarta | 2.1 Faktor kendala dari aspek sumber daya manusia (SDM)                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kemampuan komunikasi antara pihak internal dan vendor</li> <li>b. Kesesuaian kompetensi yang dimiliki pihak internal dan vendor</li> <li>c. Ketidaktepatan dalam input pelaporan <i>monitoring</i></li> </ul>                                                                                                                                                                         |
|    |                                                                                                     |                                                                                                              | 2.2 Faktor kendala dari aspek operasional                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesesuaian proses <i>monitoring</i> dengan standar operasional</li> <li>b. Penanganan kejadian tak terduga dalam pengiriman</li> <li>c. Ketidakesesuaian jadwal dengan waktu pengiriman</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |
|    |                                                                                                     |                                                                                                              | 2.3 Faktor kendala dari aspek teknologi dan sistem informasi                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Transparansi (<i>real time</i>) proses dilapangan dengan proses pada sistem <i>monitoring shipment</i></li> <li>b. Akurasi dan kecepatan aliran informasi pada sistem <i>monitoring shipment</i></li> <li>c. Resiko keamanan data sistem <i>monitoring shipment</i></li> </ul>                                                                                                        |

Sumber : Data diolah penulis, 2025

### 3.4. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian dapat diperoleh dari berbagai sumber dan melalui berbagai metode. Dikarenakan penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif maka berdasarkan sumber datanya, dibedakan menjadi dua sumber data primer dan sekunder. Primer jika data secara langsung diberikan kepada orang yang mengumpulkan data, sedangkan sekunder jika data tidak langsung diberikan pada pengumpul data dapat melalui dokumen

atau melalui orang lain (Rita Fiantika et al., 2022). Menurut Sugiyono (2013) Data primer adalah sumber data yang dapat langsung memberikan data secara langsung kepada peneliti. Sedangkan data sekunder adalah data yang secara tidak langsung dapat mendukung data penelitian yang biasanya diperoleh dari sumber dokumentasi dan literatur. Adapun pada penelitian ini data primer dan sekunder penelitian sebagai berikut:

1) Sumber data primer:

Sumber data primer penelitian ini yaitu berupa data-data dari perusahaan yaitu PT XYZ yang berkaitan dengan topik dan menggambarkan permasalahan yang terjadi selama proses observasi, hasil wawancara, dan data yang mendukung adanya efisiensi pada proses distribusi melalui sistem *monitoring shipment* yang peneliti olah.

2) Sumber data sekunder:

Sumber data sekunder penelitian ini yaitu data yang penulis gunakan dari data yang memang sebelumnya sudah ada baik dikumpulkan atau diolah oleh pihak lain untuk tujuan dan kepentingan tertentu. Data sekunder dalam penelitian ini berupa arsip perusahaan, laporan distribusi, laporan keterlambatan, dan data-data dari penelitian sebelumnya.

### 3.5. Penentuan Informan Penelitian

Menurut Moleong (2007) informan adalah orang yang dijadikan sebagai pemberi informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Dalam menentukan informan peneliti menggunakan teknik *purposive* yaitu berupa data pertimbangan tertentu dan paling memahami dan berkaitan dengan permasalahan (Sugiyono, 2013). Aspek kriteria yang peneliti pertimbangkan pada penelitian ini yaitu pengetahuan informan terhadap permasalahan yang peneliti teliti, keahlian dan pengalaman yang relevan,

peranan atau fungsi informan, dan akses terhadap data yang bersinggungan dengan masalah penelitian. Kriteria tersebut yaitu:

a) Keahlian dan Pengalaman Informan

- 1) Memiliki pengalaman bekerja kurang lebih 2 tahun
- 2) Memiliki pengetahuan terhadap proses distribusi produk PT XYZ

b) Peran atau Fungsi Informan

- 1) Informan pertama yaitu *Logistics Transport Manager* yang bertanggungjawab dalam seluruh proses distribusi domestik PT XYZ seluruh Indonesia dari mulai biaya operasional, penjadwalan, dan *complaint* dalam proses distribusi.
- 2) Informan kedua yaitu *Logistics Transport Supervisor* yang bertanggungjawab dalam *control* dan *monitoring* pengiriman yang dilakukan oleh *Third Party Logistics (3PL)*.
- 3) Informan ketiga yaitu *Logistics Transport Staff* yang bertanggungjawab dalam berkomunikasi langsung dengan operasional terkait *daily operational shipment* dan *daily record shipment*.
- 4) Informan keempat yaitu dari pihak *vendor* atau *3PL transporter* yaitu *Distribution Center Admin* Jawa yang bertanggungjawab untuk meng-*update* dan *report* status pengiriman di lingkup pulau Jawa kepada pihak *logistics transport* PT XYZ.
- 5) Informan kelima yaitu dari pihak *vendor* atau *3PL transporter* yaitu *Distribution Center Admin* Kalei yang bertanggungjawab untuk meng-*update* dan *report* status pengiriman di lingkup pulau Kalimantan, Sumatra, Sulawesi dan Bali kepada pihak *logistics transport* PT XYZ

c) Akses terhadap Data Penelitian

Informan yang dipilih pada penelitian ini memiliki akses berkaitan dengan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian dalam hal ini berkaitan dengan data Pengiriman PT XYZ

Berdasarkan pertimbangan kriteria aspek tersebut peneliti memilih tiga orang informan dari PT XYZ dan dua orang dari pihak *third party logistic (3PL) vendor transporter* yang memiliki jabatan dan fungsi paling sesuai dan memahami masalah penelitian yang peneliti angkat yaitu “Analisis Penerapan *Monitoring Shipment* pada proses distribusi dengan Metode *Business Process Improvement (BPI)* di PT XYZ” adapun informan yang dipilih peneliti sebagaimana di tabel 3.2 berikut:

**Tabel 3.2 Penentuan Informan Penelitian**

| No | Nama    | Kode Informan | Jabatan                                         |
|----|---------|---------------|-------------------------------------------------|
| 1. | Kenny   | A-1           | <i>Logistics Transport Manager</i>              |
| 2. | Rania   | A-2           | <i>Logistics Transport Supervisor</i>           |
| 3. | Shaskia | A-3           | <i>Logistics Transport Staff</i>                |
| 4  | Fanny   | A-4           | <i>Distribution Center Admin Java (Vendor)</i>  |
| 5  | Dani    | A-5           | <i>Distribution Center Admin Kalei (Vendor)</i> |

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Menurut Moleong (2007) informan sendiri dibagi dua jenis yaitu *key informan* dan informan pendukung. *Key informan* yaitu informan yang memberikan informasi secara jelas dan terpercaya terkait informasi yang diperlukan dalam penelitian. Adapun *Key informan* pada penelitian ini yaitu *Logistics Transport Supervisor* karena merupakan penanggung jawab dari proses *monitoring* dan penyelesaian permasalahan yang peneliti angkat mengenai adanya keterlambatan akibat proses manual *monitoring* yang tidak efisien pada PT XYZ Jakarta.

### 3.6. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri sehingga peneliti harus “*divalidasi*”. Validasi terhadap peneliti yang dimaksud yaitu melalui pemahaman peneliti terhadap metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian. Adapun instrumen pada penelitian ini yaitu peneliti memanfaatkan kemampuan peneliti dalam berkomunikasi, observasi, dan berpikir kritis. Dalam mengumpulkan maupun mengolah data yang didapatkan peneliti menggunakan alat-alat pendukung seperti *handphone*, laptop, dan kertas.

### 3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dilakukan dengan teknik pengamatan lapangan (*field reserch*). Dimana menurut Suryana (2007) *field reserch* dilakukan dengan cara terlibat langsung dalam kegiatan pengumpulan data di lapangan yang dilakukan dengan memilih, menentukan dan mengevaluasi data, menentukan cara pengumpulan data, serta kuantitas dan kualitas pertanyaan-pertanyaan yang diberikan agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Rita Fiantika et al., 2022). Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu:

- a) Wawancara : Dalam hal ini peneliti melakukan tanya jawab dengan pihak internal perusahaan yaitu *manager*, *supervisor*, dan *staff divisi logistics transport* yang terlibat secara langsung dan bertanggung jawab atas proses distribusi PT XYZ. Selain itu untuk mendukung data wawancara juga dilakukan kepada pihak *vendor transporter 3PL* atau pihak ketiga yang menjadi transporter PT XYZ yang merupakan *Admin Distribution Center* perusahaan transporter. Berikut daftar pertanyaan yang sudah di susun oleh penulis:

- 1) Analisis penerapan sistem *monitoring shipment* dalam proses distribusi di dengan metode *business process improvement (BPI)* di PT XYZ Jakarta
  - a) Pengorganisasian untuk perbaikan ( *organizing for improvement* ) *monitoring shipment*
    - a. Siapa saja pihak yang dilibatkan dalam perbaikan *monitoring shipment*?
    - b. Apa saja tanggung jawab masing-masing pihak dalam proses *monitoring shipment* proses distribusi?
    - c. Bagaimana bentuk koordinasi dan komunikasi antara pihak internal dengan vendor?
  - b) Memahami proses ( *understanding the process* ) *monitoring shipment*
    - a. Bagaimana alur manual proses *monitoring shipment* dalam distribusi (as-is)?
    - b. Bagaimana proses laporan yang saudara lakukan untuk manual proses *monitoring shipment*?
    - c. Menurut saudara bagian mana dari manual proses *monitoring shipment* proses distribusi yang tidak efisien?
    - d. Bagaimana manual proses *monitoring shipment* yang tidak efisien tersebut dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman?
    - e. Adakah proses pelaporan untuk manual *monitoring shipment* yang menurut saudara tidak efisien dan menyebabkan keterlambatan pengiriman
  - c) Penyederhanaan proses dan Perancangan sistem ( *Streamlining* ) *monitoring shipment*
    - a. Apa saja fitur dan teknologi yang terdapat dalam sistem *monitoring shipment*?
    - b. Apakah fungsi fitur-fitur tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan sistem *monitoring shipment*?

- c. Apakah ada fitur sistem *monitoring shipment* yang meminimalisir kesalahan input pelaporan?
  - d) Pengukuran dan Pengendalian (*Measurement and Control*) *monitoring shipment*
    - a. Apa saja perubahan atau pengaruh yang dapat diukur dari penerapan sistem *monitoring shipment*?
    - b. Menurut saudara apakah dengan adanya sistem *monitoring shipment* (to-be) memudahkan pelaporan vendor?
    - c. Bagaimana saudara atau perusahaan mengendalikan *error proofing* dalam sistem *monitoring shipment*?
  - e) Perbaikan berkelanjutan (*continous Improvement*) *monitoring shipment*
    - b. Apakah saudara terlibat dalam evaluasi *continous improvement* sistem *monitoring shipment*, jika iya bagaimana bentuk evaluasi yang saudara lakukan?
    - c. Apakah tersedia panduan kerja atau Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam *continous improvement* sistem *monitoring shipment*?
    - d. Apakah ada sosialisasi atau pelatihan yang diberikan perusahaan kepada vendor mengenai panduan kerja atau standar operasional penginputan laporan pada sistem *monitoring shipment*?
- 2) Analisis faktor kendala penerapan *monitoring shipment* pada proses distribusi di PT XYZ
- a) Faktor kendala dari aspek sumber daya manusia (SDM)
    - a. Adakah kendala komunikasi antara pihak internal dan vendor yang saudara alami?

- b. Apakah saudara merasa kompetensi yang saudara miliki sudah cukup baik dalam pengoperasionalan sistem *monitoring shipment*?
  - c. Apakah saudara pernah melakukan kesalahan input laporan atau tidak teliti dalam penginputan data *monitoring*?
- b) Faktor kendala dari aspek operasional
- a. Apakah proses *monitoring shipment* yang saudara lakukan sudah sesuai dengan SOP yang ada?
  - b. Bagaimana cara operasional perusahaan menangani kejadian tak terduga dalam pengiriman yang menyebabkan proses *monitoring* terganggu?
  - c. Apakah ada gangguan operasional pengiriman yang menyebabkan ketidaksesuaian jadwal pengiriman?
- c) Faktor kendala dari aspek teknologi dan sistem informasi
- a. Apakah proses dilapangan sudah *real time* dengan proses dalam sistem *monitoring shipment*?
  - b. Bagaimana akurasi dan kecepatan aliran informasi pada sistem *monitoring shipment*?
  - c. Adakah resiko keamanan data yang dihadapi dalam sistem *monitoring shipment*

**Tabel 3.3 Matrix Pedoman Wawancara**

| Fenomena Penelitian                                        |                                                                        | Informan                    |                                |                           |                        |                         |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------|-------------------------|
| Indikator                                                  |                                                                        | Logistics Transport Manager | Logistics Transport Supervisor | Logistics Transport Staff | DC Admin Java (Vendor) | DC Admin Kalei (Vendor) |
| Analisis penerapan sistem <i>monitoring shipment</i> dalam | Pengorganisasian untuk perbaikan ( <i>organizing for improvement</i> ) | √                           | √                              | √                         | -                      | -                       |

| Fenomena Penelitian                                                                          |                                                                                                 | Informan                    |                                |                           |                        |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------|-------------------------|
| Indikator                                                                                    |                                                                                                 | Logistics Transport Manager | Logistics Transport Supervisor | Logistics Transport Staff | DC Admin Java (Vendor) | DC Admin Kalei (Vendor) |
| proses distribusi di dengan metode business process improvement (BPI) di PT XYZ Jakarta      | <i>monitoring shipment</i>                                                                      |                             |                                |                           |                        |                         |
|                                                                                              | Memahami proses ( <i>understanding the process</i> ) <i>monitoring shipment</i>                 | √                           | √                              | √                         | √                      | √                       |
|                                                                                              | Penyederhanaan proses dan Perancangan sistem ( <i>Streamlining</i> ) <i>monitoring shipment</i> | √                           | √                              | √                         | √                      | √                       |
|                                                                                              | Pengukuran dan Pengendalian ( <i>Measurement and Control</i> ) <i>monitoring shipment</i>       | √                           | √                              | √                         | √                      | √                       |
|                                                                                              | Perbaikan berkelanjutan (continuous Improvement) <i>monitoring shipment</i>                     | √                           | √                              | √                         | √                      | √                       |
| Faktor kendala penerapan <i>monitoring shipment</i> pada proses distribusi di PT XYZ Jakarta | Faktor kendala dari aspek sumber daya manusia (SDM)                                             | √                           | √                              | √                         | √                      | √                       |
|                                                                                              | Faktor kendala dari aspek operasional                                                           | √                           | √                              | √                         | √                      | √                       |
|                                                                                              | Faktor kendala dari aspek teknologi dan sistem informasi                                        | √                           | √                              | √                         | √                      | √                       |

Sumber : Data diolah penulis, 2025

- b) Observasi, Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses distribusi yang ada di PT XYZ yang terletak di Jakarta. Dimana selama observasi peneliti menemukan fakta masih terjadinya deviasi selama proses distribusi dikarenakan proses *monitoring* yang dilakukan oleh divisi *logistics transport* masih manual dan penerapan sistem *monitoring shipment* ini dinilai dapat mengatasi masalah tersebut.
- c) Studi literatur, Peneliti juga menggunakan teknik mengumpulkan data dengan cara studi literatur. Menurut (Sugiyono, 2013), teknik studi literatur merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian. Dimana studi literatur dilakukan oleh peneliti guna memperoleh landasan teori mengenai topik dalam penelitian ini. Literatur yang peneliti gunakan yaitu dari buku literatur, catatan perkuliahan peneliti, dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian.

### 3.8. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik yang menggambarkan fakta atau kenyataan sesuai dengan informasi atau data yang diperoleh dengan tujuan untuk menganalisis penerapan *monitoring shipment* pada proses distribusi PT XYZ Jakarta. Teknik analisis data adalah proses yang melibatkan pengorganisasian, interpretasi, dan analisis data yang telah dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan peneliti sebagaimana yang telah dirumuskan di rumusan masalah. Menurut Sugiyono (2013), teknik analisis data merupakan rangkaian prosedur atau langkah-langkah sistematis yang digunakan untuk mengorganisir, mengelompokkan,

menginterpretasikan, dan menyajikan data, dengan tujuan menghasilkan informasi yang bermakna. Sedangkan Menurut (Moleong, 2007), analisis data dalam penulisan kualitatif mencakup proses penafsiran data non-numerik melalui serangkaian langkah, sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi disederhanakan dengan memilih informasi yang relevan dan fokus pada aspek yang sesuai dengan tujuan penulisan. Pada tahap ini, penulis melakukan reduksi data dengan mengelompokkan hasil transkrip wawancara dan dokumentasi serta menyusun ringkasan dari catatan lapangan (Moleong, 2007).

2) Penyajian Data

Penyajian data adalah proses mengorganisir dan menata data yang telah dikumpulkan dan dianalisis dalam bentuk yang sistematis dan dapat dipahami. Tujuan dari penyajian data adalah untuk mengkomunikasikan temuan atau hasil analisis secara jelas dan efektif kepada pembaca atau audiens yang dituju. Proses ini melibatkan penggunaan berbagai teknik dan metode untuk menyajikan informasi, seperti tabel, grafik, diagram, matriks, atau narasi. Penyajian data yang baik membantu membawa pemahaman yang lebih baik tentang pola, tren, atau hubungan yang terungkap dari data, serta mendukung pembuktian atau interpretasi yang dilakukan oleh penulis (Sugiyono, 2013).

3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Proses penarikan kesimpulan dan verifikasi dalam teknik analisis data merupakan tahap penting dalam penulisan yang melibatkan interpretasi dan evaluasi hasil analisis untuk memastikan validitas serta keandalan kesimpulan

yang diambil. Proses ini melibatkan beberapa langkah, termasuk identifikasi pola atau temuan signifikan dari data, membuat generalisasi berdasarkan temuan tersebut, serta memverifikasi kesimpulan dengan menggunakan berbagai metode, seperti triangulasi data atau pengecekan dengan informan atau ahli di bidang yang relevan (Sugiyono, 2013).

### **3.9. Triangulasi Data**

Triangulasi adalah teknik menggabungkan dari berbagai cara pengumpulan data dan sumber data yang telah diperoleh peneliti. Triangulasi dilakukan untuk memastikan keaslian data dengan memanfaatkan sumber lain diluar data sebagai perbandingan atau pemeriksaan (Rita Fiantika et al., 2022)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi-triangulasi berikut :

#### **1) Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber digunakan untuk memeriksa keabsahan data dengan cara memeriksa data yang diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda sumber yang berbeda. Dengan membandingkan data dari berbagai sumber, peneliti dapat memperoleh validitas dan reliabilitas data yang lebih baik.

#### **2) Triangulasi Metode**

Jenis triangulasi ini melibatkan penggunaan lebih dari satu pendekatan atau metode dalam pengumpulan dan pengolahan data. Contohnya adalah menggabungkan wawancara, survei, dan observasi untuk memeriksa fenomena yang sama dari sudut pandang yang berbeda. Peneliti menggunakan kedua triangulasi diatas agar dapat menghasilkan penelitian yang valid adapun penggunaan kedua triangulasi data diatas dapat dibuktikan dengan:

- 1) Bukti triangulasi sumber yaitu peneliti melakukan validasi data dari tiga informan yang berasal dari internal PT XYZ dan dua informan dari pihak vendor PT XYZ secara langsung untuk menghasilkan sudut pandang yang berbeda namun tetap memvalidasi penelitian yang peneliti angkat.
- 2) Bukti triangulasi metode yaitu peneliti melakukan validasi dengan metode penelitian lapangan berupa wawancara, observasi data secara langsung, dan studi literatur untuk mendapatkan perbandingan permasalahan secara langsung dilapangan dan melalui sudut pandangan pekerja PT XYZ dengan teori yang ada.