

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan cara-cara yang hendak dilakukan oleh peneliti sebagai acuan untuk mendesain suatu penelitian. Menurut Sulistyono-Basuki (2006: 92) metode adalah setiap prosedur yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir. Metode penelitian merupakan suatu cara yang harus dilakukan oleh peneliti melalui serangkaian prosedur dan tahapan dalam dan tahapan dalam melaksanakan serangkaian kegiatan penelitian dengan tujuan memecahkan masalah atau mencari jawaban terhadap suatu masalah. Berikut akan dipaparkan metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Moleong (2010: 6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami suatu fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, dalam bentuk deskripsi berupa kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami dan mempelajari pandangan seseorang atau kelompok terhadap pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* dalam mendukung pendistribusian arsip surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif biasanya mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka (Moleong, 2013: 11). Penelitian kualitatif deskriptif ini berusaha mendeskripsikan secara jelas dalam bentuk narasi mengenai kegiatan pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* yang dilakukan oleh PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah serta objek-objek lainnya yang terkait dengan kegiatan pendistribusian surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

Penelitian kualitatif deskriptif dikategorikan ke dalam beberapa jenis pendekatan, salah satunya yaitu pendekatan studi kasus. Studi kasus yaitu kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan memahami suatu hal. Pendapat tersebut diperkuat oleh Yin (2013: 1), yang menyatakan bahwa “Studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* (bagaimana) dan *why* (mengapa)”. Selain merupakan strategi yang perlu dilakukan dalam mendalami sebuah lingkungan, Sulistyono-Basuki (2006: 113) mengatakan bahwa studi kasus merupakan kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkapkan atau memahami suatu hal. Pendekatan ini digunakan dengan sebab dalam penelitian ini data yang digunakan terbatas pada sumber yang hanya diperoleh dari lokasi penelitian dengan hasil yang hanya berlaku pada lokasi dan mencari nilai dan arti penting pada kegiatan pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* dalam kegiatan pendistribusian surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam setiap penelitian, peneliti dituntut untuk dapat menguasai teknik pengumpulan data sehingga dapat menghasilkan data yang relevan dengan penelitian yang sedang diteliti. Pada penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Jenis Data

Sesuai dengan jenis dan desain penelitian ini jenis data yang didapat pun dalam bentuk kualitatif, karena data yang disajikan dalam berupa kata-kata dalam bentuk narasi yang ditulis dan diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari penelitian ini jenis data hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh penulis.

b. Sumber Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Menurut Mukhtar (2013: 107) sumber data adalah sumber-sumber yang memungkinkan seorang peneliti untuk mendapatkan sejumlah informasi atau data-data yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh pencari data (Sugiyono, 2016: 225). Dalam penelitian ini, sumber data primer yang diperoleh merupakan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan informan. Pada penelitian ini informan yang dipilih yaitu pegawai dan

arsiparis yang terlibat langsung dalam kegiatan pendistribusian surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data-data pendukung atau pelengkap data utama yang dapat berupa gambar, dokumentasi, grafik, manuskrip, tulisan tangan. Data pendukung merupakan data yang diperoleh langsung atau tidak langsung oleh peneliti, yaitu data yang dihimpun dari sebuah situasi sosial (Mukhtar, 2013: 100). Data sekunder merupakan data pendukung data primer, data sekunder dapat diperoleh dari sumber tertulis seperti sumber buku, majalah ilmiah dan dokumen-dokumen dari pihak terkait mengenai kegiatan pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* di lingkungan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang bersedia untuk diperoleh keterangan (Amirun dalam Idrus 2009: 120-121). Jadi, bisa dikatakan bahwa subjek merupakan orang-orang yang terlibat dan bersedia untuk memberi keterangan dalam pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* persuratan masuk. Subjek dalam penelitian ini yaitu para pegawai PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah yang terlibat dalam kegiatan pendistribusian surat masuk.

Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016: 38). Objek dalam

penelitian ini adalah kegiatan pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* dalam pendistribusian surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

3.4 Informan

Informan memiliki kaitan yang sangat erat dalam penelitian kualitatif, karena informan merupakan pemeran utama dalam mencari jawaban dari sebuah penelitian. Menurut Moleong (2007: 132), informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Dalam memberikan informasi tentunya seorang informan harus memenuhi kriteria tertentu agar tujuan penelitian dapat terjawab. Pada penelitian ini informan dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Para informan yang dipilih berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2016: 300).

Kriteria untuk menetapkan informan yaitu seseorang yang bisa memenuhi kebutuhan data seorang peneliti. Informan merupakan orang yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Seorang informan harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian dan menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal. Sebagai anggota tim, informan dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian tersebut (Satori, 2012: 94). Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka kriteria informan yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pegawai yang menggunakan *Outlook Web*
2. Pegawai yang terlibat dalam kegiatan pendistribusian surat masuk

Para informan yang telah dipilih kemudian akan diwawancarai karena informan yang bersangkutan merupakan orang yang terlibat dalam kegiatan pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* untuk mendistribusikan surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. Nama informan dalam penelitian ini dicantumkan sesuai dengan identitas aslinya dengan tanpa disembunyikan. Penggunaan nama asli informan dilakukan dengan dasar informan tidak keberatan dicantumkan nama aslinya, sebab hasil penelitian ini tidak menimbulkan kontroversi (Yin, 2013: 192).

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan dari sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan sebuah data. Pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti secara langsung maupun tidak langsung (Satori, 2012: 105). Pada saat melakukan pengamatan ke objek yang akan diteliti terdapat beberapa pilihan. Teknik observasi yang dipilih tentunya untuk mendapatkan data yang relevan.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu observasi partisipasi pasif. Observasi partisipasi pasif yang berarti bahwa peneliti datang ke tempat subjek melakukan kegiatan yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan

tersebut (Afifudin dan Saebani, 2009: 139). Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi terhadap aktivitas atau kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* untuk mendukung kegiatan pendistribusian surat masuk.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dari sumber data langsung melalui tanya jawab. Jawaban-jawaban yang dibutuhkan mengacu untuk menjawab tujuan dari penelitian maka dari itu wawancara bersifat mendalam, sebab wawancara mengeksplorasi informasi yang jelas dari informan (Satori, 2012: 130).

Teknik wawancara pada penelitian ini yaitu wawancara semi-terstruktur. Wawancara semi-terstruktur merupakan wawancara dengan menggunakan pedoman sebagai patokan dalam alur, urutan, dan penggunaan kata; pertanyaan terbuka namun ada batasan tema; serta tergantung pada situasi-kondisi alur pembicaraan (Herdiansyah, 2012: 123-124). Dalam menggunakan metode ini peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung dengan membawa instrumen penelitian sebagai pedoman pertanyaan tentang hal-hal yang akan ditanyakan dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan sesuai pedoman wawancara namun dapat berubah mengikuti alur jawaban dari informan. Pada penelitian ini, penulis melakukan teknik wawancara untuk mengetahui persepsi pengguna aplikasi *Outlook Web* dalam mendukung pendistribusian arsip surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah

3. Dokumen

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek (Herdiansyah, 2012: 143). Dalam penelitian ini dokumen yang digunakan yaitu satuan daftar administrasi surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah

3.6 Uji Keabsahan Data

Sebuah penelitian harus memiliki data yang valid serta dapat dibuktikan kebenarannya. Penelitian dapat dikatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan dengan objek yang diteliti (Sugiyono, 2016: 365). Oleh sebab itu, dibutuhkan teknik pemeriksaan keabsahan/uji validitas. Uji validitas dapat dilakukan dengan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Terdapat tiga jenis metode triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2016: 372-374). Metode triangulasi yang diaplikasikan pada penelitian ini yaitu triangulasi sumber dengan mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber yaitu dari informan dan studi dokumentasi. Untuk triangulasi teknik, penulis melakukan wawancara langsung dengan informan dan melakukan pengamatan pada kegiatan pendistribusian arsip surat masuk oleh informan dalam penelitian ini.

3.7 Metode Analisis Data

Jika sudah selesai dalam mengolah data, langkah selanjutnya yaitu analisis data. Analisis data merupakan cara untuk bekerja dengan data, mengorganisasikan data, mengkategorikan data yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola yang penting untuk dipelajari serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Bogdan dan Biklen dalam Moleong: 248, 2013). Analisis data memiliki langkah-langkah tertentu. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016: 337-345) terdapat tiga tahap dalam analisis data, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan/verifikasi (*conclusion/verification*).

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih hal pokok, dan fokus pada hal-hal yang penting, mencari tema serta membuang yang tidak perlu. Tujuan dari reduksi data yaitu untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti pada tahap ini yaitu mengumpulkan data pada saat wawancara, observasi, dokumentasi serta menganalisis dan memilih data yang relevan dan yang tidak relevan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya. Penyajian data dapat ditampilkan dalam bentuk uraian singkat,

bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Pada penelitian ini, data hasil wawancara akan disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

3. Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion/Verification*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah dibuat. Temuan ini dapat berupa gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas sehingga setelah diteliti dapat menjadi jelas (Sugiyono, 2016: 345). Pada tahap ini, peneliti menganalisis dan menyimpulkan data baik dari sumber primer maupun sumber sekunder.