

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Zuchri Abdussamad, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menyediakan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.³⁴ Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian lapangan, dan metode yang digunakan dalam studi ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Penelitian deskriptif menyediakan data deskriptif dalam bentuk pernyataan dan tulisan yang dapat diamati secara langsung dari subjek penelitian. Peneliti memilih pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif untuk jelas menggambarkan dan mengilustrasikan hasil penelitian yang dilakukan di SPX Express Hub Pesantren Kota Kediri mengenai peran motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti di lokasi penelitian sangat penting dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan diperolehnya data nyata tanpa rekayasa.³⁵ Kehadiran langsung juga memfasilitasi interaksi dengan objek penelitian, sehingga data yang dikumpulkan lebih mendalam. Dengan demikian, hasil penelitian dapat dianggap valid dan memiliki tingkat pertanggungjawaban yang tinggi.

³⁴ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV Syakir Media Press, 2021), p. 3.

³⁵ Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jejak, 2018), pp. 75–76.

C. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi yang telah dipilih oleh peneliti adalah SPX Express Hub Pesantren, yang berlokasi di Jl. Letjend Suparman, no. 52 Tosaren Kec. Pesantren Kota Kediri sebagai salah satu pusat distribusi utama Shopee Express di wilayah tersebut.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah asal diperolehnya data yang digunakan dalam penelitian. Dalam pemenuhan kebutuhan data, peneliti memanfaatkan dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, sebagai berikut:

1. Sumber Primer

Data primer adalah data yang dapat diperoleh dari wawancara langsung³⁶ dengan pihak SPX Express yaitu Hub Leader, Shift Leader, Kurir Dedicated, dan Konsumen. dengan upaya ini penulis dapat memperoleh informasi secara jelas yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang melengkapi data primer dalam menjawab pertanyaan penelitian. Data ini dapat berasal dari berbagai sumber, seperti buku, artikel ilmiah, dan dokumen relevan lainnya. Ketersediaan data sekunder membantu memperjelas dan memperkuat analisis topik yang sedang diteliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian yang dilakukan di lapangan dengan

³⁶ Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif* (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN Veteran, 2020), p. 53.

cara mengamati objek secara langsung.³⁷ Tujuannya adalah untuk memahami aktivitas yang diteliti secara lebih mendalam sehingga diperoleh data yang akurat, rinci, dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati Kurir Dedicated di SPX Express Hub Pesantren Kota Kediri sejak proses penerimaan hingga pengantaran paket. Motivasi kerja terlihat dari ketelitian, kedisiplinan, ketepatan waktu, serta upaya kurir menyelesaikan target meskipun menghadapi kendala cuaca, kondisi jalan, dan banyaknya paket. Motivasi muncul dari faktor internal (tanggung jawab dan keinginan memberi pelayanan terbaik) maupun eksternal (target, insentif, dan evaluasi perusahaan). Motivasi tersebut berperan penting dalam menjaga ketahanan fisik dan mental kurir, sehingga mendukung kinerja optimal dan kelancaran operasional perusahaan.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan. Metode ini dilakukan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang telah disusun sesuai kebutuhan penelitian.³⁸ Dalam penelitian ini, wawancara melibatkan beberapa pihak dari SPX Express Hub Pesantren Kota Kediri, antara lain:

- a. Hub Leader (Paschal Bintang Utomo), sebagai penanggung jawab utama yang memberikan informasi mengenai kebijakan, strategi kerja, serta sistem manajemen di SPX Express Hub.
- b. Kapten Kurir (Hera Aldiansyah Viski Khusna) yang memberikan penjelasan

³⁷ Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif* (Wal Ashri Publishing, 2020), p. 76.

³⁸ Hardani and Helmina Andriani, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (CV. Pustaka Ilmu, 2020), p. 405.

terkait alur kerja, pembagian tugas, serta kendala yang dihadapi dalam proses operasional.

- c. Kurir Dedicated (Alfan eko Prasetyo, Fatkhurrozi Firdaus, M. Anggi Alde Darpa, Cokro Febrian, Yusman Maulana) untuk memperoleh informasi mengenai kerja sehari-hari, motivasi, serta faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mereka.
- d. Konsumen, yang dapat memberikan ulasan terhadap kinerja pelayanan kurir.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan mengenai peristiwa yang telah terjadi, yang umumnya berbentuk tulisan, karya, maupun kondisi suatu lokasi penelitian.³⁹ Metode dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam upaya memperoleh data penelitian.

F. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, pemeriksaan dan analisis data dilakukan dengan menggabungkan informasi dari berbagai sumber agar lebih mudah dipahami. Proses ini menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap:⁴⁰

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses menyaring dan menyederhanakan data sejak awal pengumpulan untuk memusatkan perhatian pada informasi relevan sehingga data kompleks lebih terstruktur dan siap dianalisis.

³⁹ Mardawani, *Praktik Penelitian Kualitatif* (Budi Utama, 2020), p. 52.

⁴⁰ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 4th edn (SAGE Publications, 2019), p. 61.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses menyusun data secara sistematis agar memudahkan peneliti memahami informasi dan menarik kesimpulan. Bentuk penyajian dapat berupa naratif, tabel, bagan, atau matriks sesuai kebutuhan. Menurut Sugiyono, dalam penelitian kualitatif data umumnya disajikan dalam bentuk teks naratif dari hasil observasi maupun wawancara untuk memberikan gambaran utuh mengenai fenomena yang diteliti.⁴¹

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan perumusan temuan penelitian berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan. Kesimpulan bersifat sementara dan perlu diverifikasi melalui pengecekan ulang data lapangan untuk menjamin keabsahan. Menurut Moleong, kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah interpretasi peneliti terhadap makna data, sehingga proses verifikasi penting agar hasil penelitian valid dan dapat dipertanggung jawabkan.⁴²

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data bertujuan mengurangi kemungkinan kekeliruan informasi agar hasil penelitian dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan. Langkah-langkah peneliti sebagai berikut:

1. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bertujuan agar peneliti memahami fenomena secara mendalam dan memperoleh data yang sesuai. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati aktivitas Kurir Dedicated di SPX Express Hub Pesantren secara

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), pp. 245–46.

⁴² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (PT Remaja Rosdakarya, 2021).

cermat, mulai dari penerimaan hingga pengantaran paket, sehingga data yang diperoleh lebih akurat.

2. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk memperkuat informasi penelitian. Dengan memperpanjang interaksi, peneliti dapat menjalin kedekatan dengan Kurir Dedicated sehingga memudahkan diperolehnya data yang lebih terbuka, jujur, dan apa adanya.

3. Triangulasi

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara membandingkan dan mengecek kembali data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda, namun terkait dengan fenomena yang sama.⁴³ Tujuannya untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan benar-benar konsisten, valid, dan dapat dipercaya.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Pemeriksaan keabsahan data dilakukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kekeliruan dalam proses pengumpulan informasi, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan:

1. Tahap Persiapan atau Pendahuluan

Pada tahap awal ini, peneliti mulai mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan motivasi dan kinerja karyawan. Proses persiapan juga meliputi pelaksanaan seminar proposal hingga memperoleh persetujuan dari dosen pembimbing untuk melanjutkan penelitian secara lebih mendalam.

⁴³ Hardani and Andriani.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini, peneliti turun langsung ke lapangan untuk memperoleh data sesuai fokus penelitian melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga informasi yang didapat lebih lengkap dan akurat.

3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis dilakukan dengan menyusun dan mengolah data yang telah terkumpul secara sistematis, sehingga lebih mudah dipahami dan mampu memberikan penjelasan yang jelas mengenai hasil penelitian.⁴⁴

4. Tahap Pelaporan

Tahap akhir penelitian adalah penyusunan laporan skripsi, di mana seluruh hasil penelitian disajikan secara sistematis dan ilmiah sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik.⁴⁵

⁴⁴ Feny Rita Fiantika Mohammad Wasil and Sri Jumiati, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Global Eksekutif Teknologi, 2022), pp. 31–40.

⁴⁵ Pinton Setya Mustafa Supriyadi and Lilik Noor Yuliati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga* (Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Malang, 2020), p. 22.