

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu peranan stres kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan indomaret cabang Keputih 1 Surabaya, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Fatihudin (2015:29), metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih banyak menggunakan data-data lapangan (data primer) dibandingkan data sekunder, bersifat natural pada kondisi objek yang alamiah dengan tujuan untuk memahami fenomena yang sebenarnya terjadi pada suatu objek penelitian. Sedangkan menurut Yusuf (2014:328) penelitian kualitatif adalah penelitian yang lebih menekankan pada pengumpulan data secara alamiah tentang suatu fenomena, bersifat alami, mengutamakan kualitas, dan disajikan secara naratif oleh peneliti.

B. Keterlibatan Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti menggali data di lapangan untuk mengetahui bagaimana keadaan sebenarnya di toko indomaret cabang Keputih 1 Surabaya terkait dengan peranan stres kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan, sehingga dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan keadaan yang ada. Menurut Moleong (2012:168), dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen utama, dimana peneliti adalah perencana, pelaksanaan,

pengumpulan data, analisis, penafsiran data, dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitiannya

C. Prosedur Pengumpulan Data

Peneliti akan mengadakan wawancara dengan beberapa informan guna untuk menggali dan mencari informasi yang terkait dengan penelitian. Adapun kriteria informan ditentukan berdasarkan menurut pendapat Spradley dalam Faisal (1990:45) informan harus memiliki beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan yaitu :

1. Informan yang telah lama dan intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi di luar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan.
2. Informan masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran atau penelitian.
3. Informan mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Informan dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi.

Berdasarkan pendapat tersebut peneliti memilih empat informan diantaranya sebagai berikut :

1. Pimpinan toko/Kepala toko

Kepala toko adalah orang yang bertugas memegang dan memberi kendali dan sistem, memastikan semua tugas karyawan terlaksana, dan pemberi kebijakan.

2. Asisten kepala toko

Asisten kepala toko adalah orang yang bertugas mewakili kepala toko jika terjadi sesuatu, serta administrasi anggaran pengeluaran bulanan.

3. Kasir

Kasir adalah orang yang berperan penting sebagai penghubung antara penjual dan pembeli. Kasir bertugas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan ramah terutama pelayanan komunikasi, baik komunikasi harga, menawarkan produk promosi, serta menyebutkan pembayaran menggunakan uang tunai maupun kartu dll.

4. *Merchandiser*

Merchandiser adalah orang yang melaksanakan segala tugas yang berkaitan dengan *merchandising* (setiap kegiatan yang berkontribusi terhadap penjualan). Tugas *merchandiser* adalah memastikan keluar masuknya barang dan administrasi keluar masuknya barang ke toko.

5. Pramuniaga

Pramuniaga adalah orang yang bertugas melaksanakan pemenuhan barang dagang dan juga pengawasan, kebersihan toko agar performa toko menjadi lebih baik.

6. Konsumen

Konsumen adalah orang yang datang ke toko untuk berbelanja kebutuhan sehari-harinya, serta orang yang langsung berintraksi dengan kasir.

a) Wawancara Mendalam

Menurut Danim (2002:138) wawancara mendalam adalah wawancara yang dilakukan kepada sejumlah responden yang jumlahnya relatif terbatas dan memungkinkan bagi peneliti untuk mengadakan kontak langsung secara berulang-ulang sesuai dengan keperluan. Dalam penelitian ini informan yang pertama kali diwawancarai adalah kepala toko yang bertugas memegang dan memberi kendali dan sistem, memastikan semua tugas karyawan terlaksana, dan pemberi kebijakan. Informan kedua yang akan diwawancarai oleh peneliti adalah owner adalah pemilik perusahaan, serta kasir dan pelanggan adalah orang yang berperan penting sebagai penghubung antara penjual dan pembeli. Kasir bertugas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan ramah terutama pelayanan komunikasi, baik komunikasi harga, produk dll. Informan ketiga yang akan diwawancarai oleh peneliti adalah *merchandiser* (orang yang melaksanakan segala tugas yang berkaitan dengan *merchandising* (setiap kegiatan yang berkontribusi terhadap penjualan). Tugas *merchandiser* adalah memastikan dan administrasi masuk/keluarannya barang sudah benar dengan data yang ada, serta menangani barang rusak maupun barang yang tidak bisa dijual untuk diretur ke *supplier*. Informan yang keempat adalah tim toko adalah karyawan yang ada di toko indomaret cabang keputih 1 surabaya.

Tujuannya adalah memperoleh bentuk-bentuk informasi dari semua informan, tetapi susunan kata dan urutannya di sesuaikan dengan ciri-ciri informan. Selanjutnya peneliti juga menyiapkan beberapa pedoman/ panduan dalam melakukan wawancara antara lain: daftar pertanyaan, peralatan yang dilakukan untuk alat informasi misalnya, peralatan alat tulis , dan handphone sebagai alat perekam dan skaligus sebagai alat menganmbil gambar/foto sebagai dokumentasi. Dan sebagai bukti terlampir laporan terlampir dalam menyelesaikan laporan penelitian ini. Berikut rancangan pedoman wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti kepada pihak yang bersangkutan.

Tabel 3.1. Wawancara

No	Rumusan Masalah	Indikator	Informan
1.	Bagaimana stres kerja pada karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya?	1. Kondisi pekerjaan 2. Tuntutan peran 3. Faktor interpersonal 4. Perkembangan karir 5. Struktur organisasi	-Manajer -Supervisor -Tim toko -Konsumen
2.	Bagaimana kinerja karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya?	6. Kualitas kerja 7. Kuantitas kerja 8. Pelaksanaan tugas 9. Tanggung jawab kerja	-Manajer -Supervisor -Tim toko -Konsumen

b) Observasi

Observasi dilakukan secara langung dalam melakukan kegiatan yang ada dalam Indomaret cabang 1 Keputih Surbaya. Observasi digunakan untuk melangkapi data penelitian yang telah telah dikumpulkan melalui teknik

wawancara kepada informan-informan yang ada di toko indomaret cabang keputih 1 Surabaya (pimpinan toko/Kepala toko, Kasir, Pramuniaga, Konsumen dan *Merchandiser*).

Tabel 3.2. Observasi

No	Rumusan Masalah	Sub Fokus	Objek yang diobservasi
1.	Bagaimana stres kerja pada karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya?	<ul style="list-style-type: none"> - Tuntutan peran - - Struktur organisasi 	<ul style="list-style-type: none"> -Kegiatan awal transaksi kasir -Kegiatan Rapat di awal shift
2.	Bagaimana kinerja karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya?	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas kerja - Kuantitas kerja - Pelaksanaan tugas - Tanggung jawab kerja 	<ul style="list-style-type: none"> -Saat menurunkan baran baru datang -Saat penataan barang -Keadaan toko -Saat pergantian shift
3.	Bagaimana peranan stres kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan Indomaret cabang Keputih 1 Surabaya?	<ul style="list-style-type: none"> -Peranan stres kerja terhadap kualitas dan kuantitas kerja -Peranan stres kerja terhadap tanggung jawab kerja. 	<ul style="list-style-type: none"> -Reward mingguan dan bulanan. -kegiatan penjualan barang .

c) Dokumentasi

Dokumentasi diperlukan karena dalam penelitian kualitatif untuk membuktikan dan mendukung data yang telah diperoleh dari wawancara dan observasi. Sehingga data yang didapatkan akurasi datanya menjadi lebih baik.

Tabel 3.3. Fokus Dokumentasi

No	Rumusan Masalah	Sub Fokus	Dokumentasi
1.	Bagaimana stres kerja pada karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya?	- Tuntutan peran - Struktur organisasi	- Kegiatan awal transaksi kasir - Kegiatan Rapat di awal shift Saat menurunkan barang datang
2.	Bagaimana kinerja karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya?	- Kualitas kerja - Kuantitas kerja - Tanggung jawab kerja	- Saat menurunkan baran baru datang - Saat penataan barang - Keadaan toko - Saat pergantian shift
3.	Bagaimana peranan stres kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan Indomaret cabang Keputih 1 Surabaya?	- Peningkatan kinerja - Peningkatan konsumen	- Mendapat penghargaan pencapaian target - Jumlah rata-rata konsumen

D. Pengolahan dan Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012:244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun data penelitian yang diperoleh dari proses wawancara, observasi, dan dokumentasi secara sistematis sesuai dengan prosedur yang ada agar mudah dipahami oleh peneliti dan pembaca. Analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga tuntas dan datanya jenuh. Sehingga data yang dihasilkan benar-bener bagus dan lebih jelas makna dan keakuratan sebuah data.

Aktivitas analisis data terdiri dari; data reduction, data display, dan data conclusion drawing/ verification.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan aktivitas merangkum, memilih data-data yang penting dan membuang data yang tidak perlu serta mengorganisasi data untuk mempermudah penarikan kesimpulan.

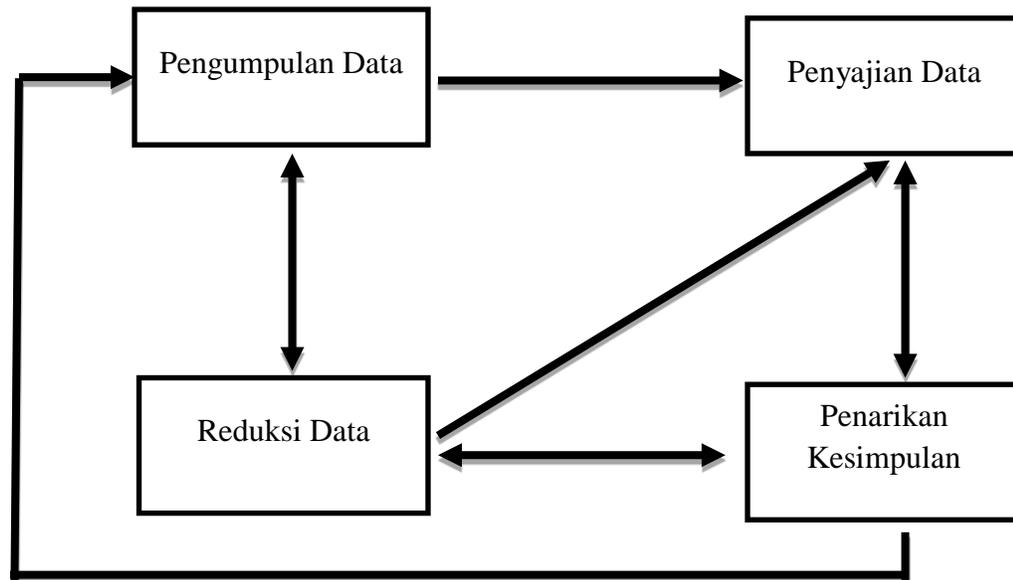
2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif akan bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti melakukan penelitian lapangan.

Teknik analisis dalam penelitian ini mengacu pada model *interactive* Teknis analisis dalam penelitian ini mengacu pada mode Interactive Model, dimana pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data tentang peningkatan kerja yang dilakukan oleh karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya, yang kemudian akan dilakukan reduksi data dengan yaitu, merangkum, memilih hal hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Setelah data direduksi, maka selanjutnya dalam mendisplaykan data dengan penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat dan langkah berikutnya adalah penarikan kesimpulan yang di dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru.



Gambar 3.1: Interactive Model

Sumber: Milles and Hubarman Sugiyono (2012:246)

Sistem pengkodean diberikan, misalnya W/01/Stres-P/F1P-01, dimana lambang “W” menjelaskan teknik yang digunakan “wawancara mendalam”. Nomer urut “01” menunjukkan nomer urut identitas informan yang diwawancarai (misalnya urutan 01 adalah informan kepala toko, dan seterusnya). Kemudian “Stre-P” menunjukkan bagian-bagian kecil yang ada dalam sub-bab focus penelitian. Selanjutnya lambang “F1P” menunjukkan data menjawab permasalahan sub fokus pertama, “F2P” menunjukkan data menjawab permasalahan sub fokus kedua, “F3P” menunjukkan data menjawab permasalahan sub fokus ketiga dan terakhir berupa angka 01, angka ini menunjukkan urutan penggalan catatan lapangan dari informan tertentu. Tanda garis miring (/) dan

tanda minus (-) menunjukkan tanda pemisah saja antara satu lambang dengan lambing yang lain

E. Keabsahan Temuan

Penelitian kualitatif dapat dikatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang ada di tempat penelitian. Menurut Yusuf (2014:394) uji keabsahan data dalam peneliian kualitatif meliputi uji *credibility* (derajat kepercayaan), uji *transferability* (keteralihan), uji *dependability* (kebergantungan), dan uji *confirmability* (kepastian).

Untuk menguji derajat kepercayaan data dalam penelitian ini dilakukan dengan pengecekan kebenaran datanya yaitu:

- a) Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber akan dilakukan kepada kepala toko, asisten kepala toko, kasir, *Merchandiser*
- b) Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibitas data dengan cara mengecek data kepada sumber data yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya observasi partisipan, wawancara terstruktur, dan dokumentasi.