

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian Kualitatif

Metode adalah proses, prinsip, dan prosedur yang digunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban (Mulyana, 2007: 145). Metode penelitian sebagai suatu metode ilmiah tidak harus menggunakan analisis statistik terhadap data yang ditemukan, metode ilmiah adalah metode penelitian yang digunakan secara ilmiah dan penelitian tersebut bisa berbentuk deskriptif, eksperimental, kualitatif, kuantitatif, kritis, analitis, historis, fenomenologi, dan lain-lain.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Berbeda dengan penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif tidak bertujuan menguji hipotesis atau merinci atau menelaah variabel-variabel. Masalah penelitian coba diungkap secara komprehensif dan holistik, dengan menggunakan berbagai sumber. Peneliti kualitatif dituntut untuk sabar dan tekun memasuki dunia kehidupan para subjek yang diteliti, mendengarkannya, mencatatnya, menemukan maknanya menurut pandangan mereka, serta menginterpretasikannya berdasarkan konteks yang mengitarinya. Penelitian kualitatif itu berakar pada latar alamiah sebagai keutuhan, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan

metode kualitatif, mengadakan analisis data secara induktif. Mengarahkan sasaran penelitiannya pada usaha menemukan teori dasar, bersikap deskriptif, lebih mementingkan proses dari pada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan, penelitiannya bersifat semetara dan hasil penelitiannya di sepakati oleh kedua belah pihak peneliti dan subjek penelitian.

Perbedaan pendekatan yang dilakukan dalam meneliti sebuah permasalahan bukanlah perbedaan yang harus dicari siapa yang paling benar atau siapa yang paling ilmiah. Mulyana mengatakan,

Dalam disiplin ilmu sosial, orang-orang di dunia lain telah mengembangkan dan menerapkan berbagai perspektif yang mungkin jarang, kita dengar seperti pendekatan semiotik, hermeneutik, naturalistik, feminis, studi budaya, pendekatan pasca struktural, pendekatan modernism, pendekatan pasca kolonial, dan sebagainya. Sebagian perspektif lama yang *trend* kembali, tetapi kita masih saja berkuat dengan memperdebatkan anatara pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Maka munculah komentar-komentar yang tidak produktif seperti metode kualitatif itu tidak ilmiah, atau metode kualitatif kering atau membosankan (Mulyana, 2007: xiv).

Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah, atau natural setting, sehingga metode penelitian ini sering disebut sebagai metode naturalistik. Objek yang alamiah adalah objek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat memasuki objek, setelah berada di dalam objek dan setelah keluar dari objek relatif tidak berubah. Sebagai lawannya dari metode ini adalah metode eksperimen di mana peneliti dalam melakukan penelitian tempatnya berada di laboratorium yang merupakan kondisi buatan, dan peneliti melakukan manipulasi terhadap variabel. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang

atau *human instrument*. Untuk dapat menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi objek yang diteliti menjadi lebih tegas dan bermakna.

Dari beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahas, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Penelitian kualitatif diharapkan mampu memberikan suatu gambaran dari apa yang ditemukan oleh peneliti sehingga ada sebuah pemahaman yang didapatkan dari hasil temuan di lapangan. Adapun manfaat dari penelitian kualitatif menurut (Moleong, 2010: 7) adalah (1) Untuk lebih dapat memahami setiap fenomena yang sampai sekarang belum banyak diketahui, (2) Untuk meneliti sesuatu dari segi prosesnya, (3) Untuk meneliti latar belakang fenomena yang tidak dapat diteliti melalui penelitian kuantitatif, (4) Untuk menemukan perspektif baru tentang hal-hal yang sudah banyak diketahui.

Metode penelitian kualitatif memiliki tujuan-tujuan, menurut Ruslan (2006: 213), tujuan penelitian kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum mengenai kenyataan tersebut.

Tujuan dari metodologi ini bukan suatu generalisasi tetapi pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah. Konsep yang berhubungan dengan metode penelitian kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pada metode penelitian kualitatif dan cenderung bersifat deskriptif, maksudnya data dapat berupa gejala-gejala yang dikategorikan ataupun dalam bentuk lainnya, seperti foto, dokumen, artefak, dan catatan-catatan lapangan pada saat penelitian dilakukan.

Ada beberapa ciri dasar dari penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh, (Arikunto, 2010: 11) dalam bukunya *Prosedur Penelitian* yaitu: (1)Subjek sampel, sumber data tidak mantap dan rinci, masih fleksibel, timbul dan berkembangnya sambil berjalan (*emergent*), (2)Langkah penelitian baru diketahui dengan mantap dan jelas setelah penelitian selesai, (3)Tidak mengemukakan hipotesis sebelumnya, tetapi dapat lahir selama penelitian berlangsung (*tentatif*), (4)Desain penelitian bersifat fleksibel dengan langkah dan hasil yang tidak dapat dipastikan sebelumnya (5)Kegiatan penelitian data harus dilakukan sendiri oleh peneliti (6)Analisis data dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data.

Hasil akhir dari penelitian kualitatif ini bukan sekedar menghasilkan data atau informasi yang sulit dicari melalui metode kualitatif, tetapi juga harus mampu menghasilkan informasi yang bermakna, bahkan ilmu baru yang dapat digunakan untuk membantu mengatasi masalah dan meningkatkan taraf hidup manusia atau mengeluarkan suatu informasi yang diperoleh di lapangan.

3.2 Pendekatan Penilaian Studi Fenomenologi

Dalam tradisi penelitian, terdapat beberapa pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk mengungkap berbagai pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian. Bagi peneliti sendiri, pendekatan dapat membantu menjelaskan teori-teori yang berguna bagi penelitiannya, terutama dalam hal pengungkapan masalah penelitian. Pendekatan juga digunakan sebagai cara pandang atau persepsi dalam penelitian sehingga melahirkan suatu asumsi yang bersifat hipotesis atau kesimpulan. Terdapat banyak pendekatan dalam penelitian yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengungkap masalah-masalah penelitian. Sebut saja fenomenologi adalah sebagai sebuah pendekatan yang dapat digunakan oleh peneliti dalam berbagai bidang, misalnya, dalam disiplin ilmu sosial. Fenomenologi adalah filosofi sekaligus pendekatan metodologis yang mencakup berbagai metode. Sebagai sebuah filosofi, fenomenologi adalah:

“Salah satu tradisi intelektual utama yang telah memengaruhi riset kualitatif. Poin kunci kekuatan fenomenologi terletak pada kemampuannya membantu peneliti memasuki bidang persepsi orang lain guna memandang kehidupan sebagaimana dilihat oleh orang-orang tersebut. Fenomenologi membantu Anda memasuki sudut pandang orang lain dan berupaya memahami mengapa mereka menjalani hidupnya dengan cara seperti itu. Fenomenologi bukan hanya memungkinkan Anda untuk melihat dari perspektif partisipan; metode ini juga menawarkan semacam cara untuk memahami kerangka yang telah dikembangkan oleh tiap-tiap individu, dari waktu ke waktu, hingga membentuk tanggapan mereka terhadap peristiwa dan pengalaman dalam kehidupannya.” (Ardianto, 2011: 66)

Sebagai suatu istilah, fenomenologi telah ada sejak Immanuel Kant mencoba memikirkan dan memilih unsur mana yang berasal dari pengalaman dan unsur mana yang terdapat dalam akal. Fenomenologi sebagai aliran filsafat dan sekaligus

sebagai metode berpikir diperkenalkan oleh Husserl, yang beranjak dari kebenaran fenomena, seperti tampak apa adanya.

Sifat-sifat dasar penelitian kualitatif (dalam Kuswarno, 2013: 36-37) yang relevan menggambarkan posisi metodologis fenomenologi dan yang membedakannya dengan metode-metode penelitian kualitatif yang lain yaitu, (1)Menggali nilai-nilai dalam pengalaman dan kehidupan manusia, (2)Fokus penelitiannya adalah seluruh bagian, bukan per bagian yang membentuk keseluruhan, (3)Tujuan penelitiannya adalah menemukan makna dan hakikat dari pengalaman, bukan sekadar mencari penjelasan atau mencari ukuran-ukuran dari realitas, (4)Memperoleh gambaran kehidupan dari sudut pandang orang pertama melalui wawancara formal dan informal, (5)Data yang diperoleh adalah dasar bagi pengetahuan ilmiah untuk memahami perilaku manusia, (6)Pertanyaan yang dibuat merefleksikan kepentingan, keterlibatan dan komitmen pribadi dari peneliti, (7)Melihat pengalaman dan perilaku sebagai suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, baik itu kesatuan antara subjek dan objek, meupun antara bagian dan keseluruhannya.

Dalam ilmu sosial, pendekatan fenomenologi dikenal sebagai pendekatan yang dipergunakan untuk membantu memahami berbagai gejala atau fenomena sosial dalam masyarakat. Peran fenomenologi dalam penelitian ilmu sosial ini menjadi penting ketika diterapkan dalam sebuah penelitian terhadap pola perilaku seseorang sebagai aktor sosial dalam masyarakat. Fenomenologi Schutz sebenarnya merupakan cara pandang baru dalam sebuah penelitian dan lebih mengutamakan pada penggalian makna yang terbangun dari realitas kehidupan sehari-hari yang

terdapat dalam penelitian secara khusus dan dalam kerangka luas pengembangan ilmu sosial.

Kuswarno juga menyebutkan ruang lingkup penelitian studi fenomenologi adalah sebagai berikut, (1) Fokus pada sesuatu yang nampak, kembali kepada yang sebenarnya (esensi), keluar dari rutinitas, dan keluar dari apa yang diyakini sebagai kebenaran dan kebiasaan dalam kehidupan sehari-hari. (2) Fenomenologi tertarik dengan keseluruhan, dengan mengamati entitas dari berbagai sudut pandang dan perspektif, sampai didapat pandangan esensi dari pengalaman atau fenomena yang diamati. (3) Fenomenologi mencari makna dan hakikat dari penampakan, dengan intuisi dan refleksi dalam tindakan sadar melalui pengalaman. Makna ini yang ada pada akhirnya membawa kepada ide, konsep, penilaian dan pemahaman yang hakiki. (4) Fenomenologi mendeskripsikan pengalaman, bukan menjelaskan atau menganalisisnya. Sebuah deskripsi fenomenologi akan sangat dekat dengan kealaman (tekstur, kualitas, dan sifat-sifat penunjang) dari sesuatu. Sehingga deskripsi akan mempertahankan fenomena itu seperti apa adanya, dan menonjolkan sifat alamiah dan makna dibaliknya. Selain itu, deskripsi juga akan membuat fenomena “hidup” dalam term yang akurat dan lengkap. Dengan kata lain sama “hidup” antara yang tampak dalam kesadaran dengan yang terlihat oleh panca indera. (5) Fenomenologi berakar pada pertanyaan-pertanyaan yang langsung berhubungan dengan makna dari fenomena yang diamati. Dengan demikian, peneliti fenomenologi akan sangat dekat dengan fenomena yang diamati. (6) Integrasi dari subyek dan obyek. Persepsi peneliti akan sebanding atau sama dengan apa yang dilihatnya atau didengarnya. Pengalaman akan suatu tindakan

akan membuat obyek menjadi subyek, dan subyek menjadi obyek. (7)Investigasi yang dilakukan dalam kerangka intersubjektif, realitas adalah salah satu bagian dari proses secara keseluruhan. (8)Data yang diperoleh (melalui berpikir, intuisi, refleksi dan penilaian) menjadi bukti-bukti utama dalam pengetahuan ilmiah. (9)Pertanyaan-pertanyaan penelitian harus dirumuskan dengan sangat hati-hati. Setiap kata harus dipilih, dimana kata yang terpilih adalah kata yang paling utama, sehingga dapat menunjukkan makna yang utama pula.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Pemilihan informan dilakukan dengan strategi *purposive sampling*, di mana strategi *purposive sampling* menghendaki informan yang dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti dengan tujuan tertentu. *Debt Collector* PT. Mandiri Tunas Finance dijadikan informan dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi yang akan diteliti tentang konsep diri *debt collector* pada PT. Mandiri Tunas Finance cabang Kota Bandung.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Sebagai penelitian kualitatif yang menggunakan manusia sebagai instrumen utama penelitian, penelitian ini menggunakan wawancara mendalam atau *depth interview* sebagai metode pengumpulan data utama. Wawancara yang dilakukan terhadap

subjek penelitian yang memenuhi kriteria dalam hal ini responden memiliki kriteria sebagai *Debt Collector*.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa langkah untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan, antara lain:

1. Wawancara Mendalam (*Depth Interview*)

Wawancara dalam hal ini, diarahkan pada tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti. Wawancara dilakukan dalam situasi informal dan dilakukan dalam beberapa tahap. Tahapannya adalah tahap perkenalan dan deskripsi mengenai penelitian, tahap pengenalan individu, tahap pengumpulan data inti, dan tahap konfirmasi data. Pertanyaan yang dipersiapkan untuk penelitian ini bersifat ringan namun terbuka. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan dikemas ringan agar para partisipan tidak mengalami kesulitan dalam memahaminya. Pernyataan yang terbuka juga bertujuan untuk memberi kebebasan bagi para partisipan untuk menjawabnya. Dengan demikian peneliti juga diuntungkan karena memiliki kesempatan untuk menggali lebih dalam. Dalam pelaksanaannya, peneliti dipandu oleh garis-garis besar hasil wawancara yang ingin diperoleh. Berikut ini adalah *guidline* informasi yang berusaha digali dalam wawancara (garis besar data yang dibutuhkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian); data pribadi partisipan penelitian, proses latar belakang *debt collector*, pandangan mengenai diri sendiri, kategori sosial, kelompok sosial, hubungan interpersonal, komunikasi dan interaksi, dan hal-hal yang mempengaruhi diri.

2. Teknik Observasi Lapangan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi. Alasan digunakan observasi ini karena peneliti ingin mengamati peristiwa secara mendalam tanpa harus menyederhanakan representasi peristiwa yang sebenarnya terjadi. Langkah ini merupakan ciri khas dari penelitian kualitatif, karena peneliti yang menentukan skenario penelitian keseluruhan. Pengamatan berperan serta (observasi) ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana konsep diri *debt collector* PT. Mandiri Tunas Finance. Teknik ini digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang tidak terbahasakan yang tidak didapat hanya dari wawancara. Seperti yang dinyatakan Denzin (dalam Mulyana, 2007: 163), pengamatan berperan serta adalah strategi lapangan yang secara simultan memadukan analisis dokumen, wawancara, partisipasi, dan observasi langsung sekaligus introspeksi. Sehubungan dengan hal ini, maka dalam penelitian lapangan peneliti turut terlibat langsung ke dalam berbagai aktivitas komunikasi antarpribadi yang dilakukan *debt collector* kepada debitur PT. Mandiri Tunas Finance cabang Kota Bandung. Berknaan dengan hal ini, peneliti telah berupaya menempatkan diri sebatas di belakang layar atau tidak menonjolkan diri dalam situasi tertentu dalam komunikasi antarpribadi yang dilakukan *debt collector* kepada debitur. Peneliti menganggap hal ini sangat penting dilakukan dengan maksud agar dengan posisi yang demikian, peneliti tetap memiliki peluang untuk lebih leluasa mencermati situasi yang berkembang, saat komunikasi antarpribadi yang dilakukan *debt collector*

kepada debitur, peneliti meminta waktu mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait untuk kepentingan analisis penelitian.

3. Proses Pendekatan Terhadap Informan

Proses pendekatan terhadap informan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pendekatan struktural, dimana peneliti melakukan kontak dengan informan guna meminta izin dan kesediannya untuk diteliti. Berdasarkan pendekatan struktural ini, peneliti mendapatkan nama-nama *debt collector* PT. Mandiri Tunas Finance yang akan dijadikan informan kunci. Selain itu peneliti juga diperkenankan mengikuti kegiatan *debt collector* saat berkomunikasi dengan debitur.
2. Pendekatan personal (*rapport*), dimana peneliti berkenalan dengan beberapa *debt collector* yang direkomendasi oleh Bapak Agus Tatang sebagai Kepala Cabang PT. Mandiri Tunas Finance cabang Kota Bandung.

3.4 Metode Analisis Data

Analisis data adalah pencairan atau pelacakan pola-pola. Analisis data kualitatif adalah pengujian sistematis dari sesuatu untuk menetapkan bagian-bagiannya, hubungan antarkajian, dan hubungannya terhadap keseluruhannya.

Spradley 1980 (dalam Gunawan, 2013: 210). Artinya,

“Semua analisis data kualitatif akan mencakup penelusuran data, melalui catatan-catatan (pengamatan lapangan) untuk menemukan pola-pola budaya yang dikaji oleh penelitian”. (Gunawan, 2013: 210)

Analisis data merupakan bagian yang terpenting dalam penelitian. Data yang dikumpulkan oleh peneliti baru akan bermakna dan berguna dalam menjawab masalah penelitian jika telah diolah dan dianalisis. Begitu pula halnya dengan kualitas penelitian yang ditentukan oleh data yang dikumpulkan. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan deskripsi kualitatif dengan perspektif desain penelitian fenomenologi.

Teknik pengumpulan data dan analisis data pada praktiknya tidak secara mudah dipisahkan. Kedua kegiatan tersebut berjalan serempak. Artinya, analisis data memang seharusnya dikerjakan bersamaan dengan pengumpulan data, dan kemudian dilanjutkan setelah pengumpulan data selesai dikerjakan. Analisis data mencakup kegiatan dengan data, mengorganisasikannya, memilih, dan mengaturnya ke dalam unit-unit, mensintesiskannya, mencari pola-pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang akan dipaparkan kepada orang lain sebagai pembaca laporan penelitian.

Proses analisis data dalam penelitian ini adalah;

1. Reduksi data yaitu melakukan proses pemilihan, pemusatan dan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dengan kata lain, reduksi data ini merupakan analisis yang bersifat menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

Data hasil catatan lapangan maupun rekaman hasil wawancara telah ditranskripsikan, peneliti mengelompokkan berdasarkan permasalahan penelian.

2. Display/tampilan data, di mana data yang telah dipilah-pilah, disajikan kembali oleh peneliti. Peneliti mengelompokkan data secara terorganisir agar mudah dibaca. Dengan melihat penyajian data, peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan-lebih jauh menganalisis atautkah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian data tersebut.

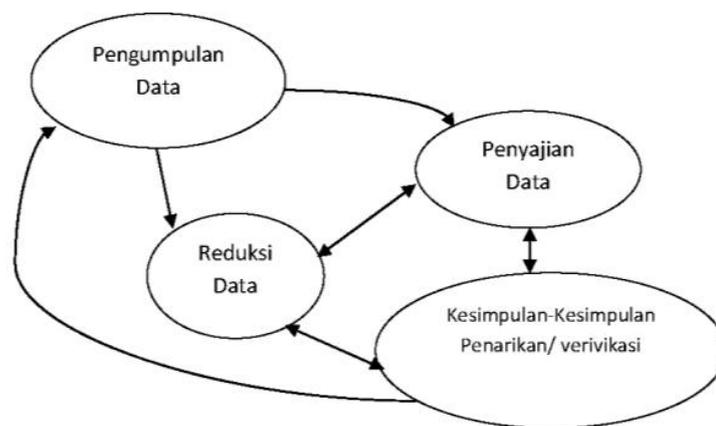
Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan terutama dalam bentuk teks naratif maupun bagan. Data yang dalam bentuk teks naratif dan bagan itu dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian peneliti dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah harus menarik kesimpulan atautkah terus melakukan analisis yang menurut saran yang tersirat dari penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

3. Kesimpulan/verifikasi data, peneliti menarik kesimpulan dari data yang telah diolah. Kesimpulan ini merupakan hasil dari penelitian yang diharapkan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran peneliti selama menulis. Dengan kata lain, makna-makna yang

muncul dari data, diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya untuk mencapai validitas yang bisa dipertanggungjawabkan.

Ketiga langkah analisis data, baik reduksi data, penyajian data, maupun penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan langkah-langkah yang jalin menjalin pada saat sebelum, selama, maupun sesudah pengumpulan data sebagai bagian-bagian yang sejajar.

Miles dan Huberman



Gambar 3.1 Siklus Pengumpulan Data
Sumber: (Gunawan, 2013: 211)

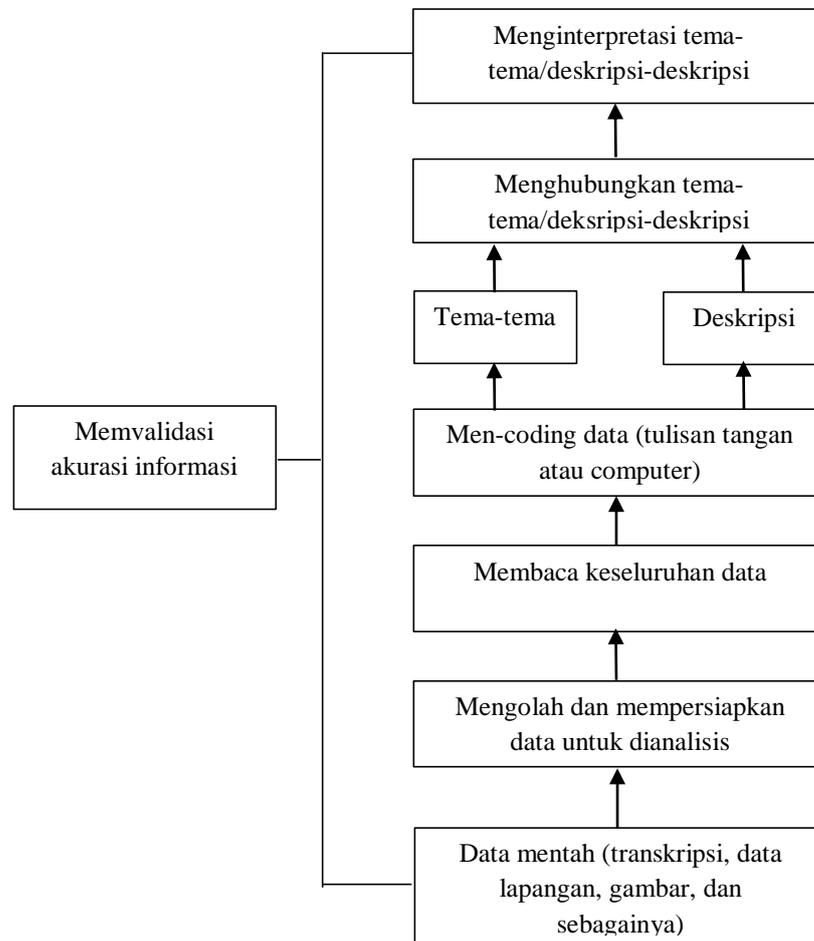
3.5 Unit Analisis Data

Proses analisis data secara keseluruhan melibatkan usaha memaknai data yang berupa teks atau gambar. Untuk itu, peneliti perlu mempersiapkan data tersebut untuk dianalisis, melakukan analisis-analisis yang berbeda, memperdalam pemahaman akan data tersebut (sejumlah peneliti kualitatif lebih suka membayangkan tugas ini layaknya menguliti lapisan bawang), menyajikan data, dan membuat interpretasi makna yang lebih luas akan data tersebut. Dengan demikian tujuannya bukanlah memusatkan diri pada adanya perbedaan-perbedaan

yang nantinya dikembangkan ke dalam generalisasi. Ada sejumlah proses umum yang bisa dijelaskan oleh peneliti dalam proposal mereka untuk menggambarkan keseluruhan aktivitas analisis data ini. Oleh sebab itu, pada penelitian kualitatif tidak ada sampel acak, tetapi sampel bertujuan (*purposive sample*).

Menurut Rossman dan Rallis 1998 (dalam Creswell, 2013: 274-275) analisis data dideskripsikan sebagai proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analisis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Maksudnya, analisis data kualitatif bisa saja melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi, dan pelaporan hasil secara serentak dan bersama-sama. Ketika wawancara berlangsung, misalnya, peneliti lalu melakukan analisis terhadap data-data yang baru saja diperoleh dari hasil wawancara ini, menulis catatan-catatan kecil yang dapat dimasukkan sebagai narasi dalam laporan akhir, dan memikirkan susunan laporan akhir. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka, yang didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum, dan analisis informasi dari para partisipan. Analisis data kualitatif yang dilaporkan dalam artikel-artikel jurnal dan buku-buku alamiah sering kali menjadi model analisis yang umum digunakan. Dalam model analisis tersebut, peneliti mengumpulkan data kualitatif, menganalisisnya berdasarkan tema-tema atau perspektif-perspektif tertentu, dan melaporkan 4-5 tema. Meski demikian, saat ini tidak sedikit peneliti kualitatif yang berusaha melampaui model analisis yang sudah lazim tersebut dengan menyajikan prosedur-prosedur yang lebih detail dalam setiap strategi penelitiannya.

Gambar 3.2 Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif



Sumber: (Creswell, 2013: 277)

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis dalam data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (1982) yang dikutip (Moleong, 2010) merupakan upaya “mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

Data yang terkumpul dianalisis melalui tahap-tahap seperti berikut ini:

Tahap I : Mentranskripsikan Data

Pada tahap ini dilakukan pengalihan data rekaman kedalam bentuk skripsi dan menerjemahkan hasil transkripsi.

Tahap II : Kategorisasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan klasifikasi data berdasarkan item-item masalah yang diamati dan diteliti, kemudian melakukan kategorisasi data sekunder dan data lapangan. Selanjutnya menghubungkan sekumpulan data dengan tujuan untuk mendapatkan makna yang relevan.

Tahap III : Verifikasi

Pada tahap ini data dicek kembali untuk mendapatkan akurasi dan validitas data sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sejumlah data, terutama data yang berhubungan dengan gambaran konsep diri *debt collector* pada PT. Mandiri Tunas Finance cabang Kota Bandung.

Tahap IV : Interpretasi dan Deskripsi

Pada tahap ini data yang telah diverifikasi diinterpretasikan dan dideskripsikan. Peneliti berusaha mengkoneksikan sejumlah data untuk mendapatkan makna dari hubungan data tersebut. Peneliti menetapkan pola dan menemukan korespondensi antara dua atau lebih kategori data.

3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan objektivitas data (Creswell, 2013: 285-286), yaitu:

1. Validitas merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Yaitu menguji kebenaran dan kejujuran subjek penelitian dalam mengungkap realitas. Validitas didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Guna mengatasi penyimpangan dalam menggali, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data hasil penelitian, peneliti melakukan triangulasi data baik dari segi sumber data maupun triangulasi metode yaitu sebagai berikut:

- a. Triangulasi Data

Data yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan selain itu, juga dilakukan *cross check* data kepada narasumber lain yang dianggap paham terhadap masalah yang diteliti.

- b. Triangulasi Metode

Mencocokkan informasi yang diperoleh dari satu teknik pengumpulan data (wawancara mendalam) dengan teknik observasi berperan serta. Penggunaan teori aplikatif juga bisa dianggap sebagai triangulasi

metode, seperti menggunakan Teori Fenomenologi Alfred Schutz yang juga pada dasarnya adalah praktik triangulasi dalam penelitian ini. Penggunaan triangulasi mencerminkan upaya untuk mengamankan pemahaman mendalam tentang unit analisis. Unit analisis dalam penelitian ini adalah peran konsep diri *debt collector* sebagai studi fenomenologi pada PT. Mandiri Tunas Finance cabang Kota Bandung.

2. Reliabilitas mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti-peneliti lain (dan) untuk proyek-proyek yang berbeda.
3. Objektivitas (konfirmasiabilitas) dilakukan untuk menunjukkan adanya konsistensi atau memberi hasil yang konsisten atau kesamaan hasil dalam penelitian.

Tujuan triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Dengan teknik triangulasi, data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas, dan pasti.

3.8 Kategorisasi

Kategorisasi terdiri atas fungsi dan prinsip kategorisasi, dan langkah-langkah kategorisasi. Kategorisasi berarti penyusunan kategori. Kategori itu sendiri berupa seperangkat tema yang disusun atas dasar pikiran, intuisi, pendapat atau kriteria tertentu. (Basrowi dan Suwandi, 2008: 196)

Dalam tahapan-tahapan penelitian, pengolahan data bersifat dinamis yang dilakukan pada saat pengumpulan data. Data yang diperoleh dari sumber data dianalisis demi konsistensi dan keteraturan yang disusun berdasarkan kategori informan yaitu: (1) Profil Informan, (2) Usia, (3) Jenis Kelamin, (4) Tingkat Pendidikan, dan lain-lain. Dalam keseluruhan penelitian ini, pengolahan data berlangsung secara induktif, generatif, konstruktif, dan subjektif. (Alwasilah, 2012: 117)

3.8.1 Akses Informan

Informan merupakan kunci dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk penelitian, dengan demikian perlunya akses untuk mendapatkan informasi terhadap informan. Cara yang dilakukan oleh peneliti guna mendapatkan akses terhadap informan, akses terhadap informan yang dilakukan oleh peneliti melalui *guide* dan memberi kesan pertemuan tidak sengaja, sehingga peneliti mendapatkan informasi dari informan dan peneliti dapat mengetahui konsep diri *debt collector* pada PT. Mandiri Tunas Finance cabang Kota Bandung.

Kuswarno (2013: 61) mengemukakan bahwa akses kepada informan menjadi “pintu gerbangnya” peneliti masuk pada dunia yang dialami informan.

Penting untuk diperhatikan bagaimana peneliti mendapatkan akses kepada informan. Akses dapat melalui perkenalan langsung, diperkenalkan, atau karena bertemu secara tidak sengaja di lokasi penelitian.

3.8.2 Rapport Informan

Penelitian studi fenomenologi hal yang terpenting adalah menjaga hubungan baik (*rapport*) dengan informan. Karena penelitian studi fenomenologi ini tidak bisa ditentukan berlangsung dalam waktu yang singkat. Bisa jadi untuk satu informan memerlukan wawancara lebih dari satu kali. Sehingga dalam hal ini sangat penting sekali untuk menjaga hubungan baik dengan informan, demi kelengkapan data dan informasi dengan meminta nomor telepon yang bisa dihubungi dan alamat email. Salah satu menjaga hubungan baik ini, adalah dengan mengirimkan surat melalui email kepada informan, meminta informasi untuk kelengkapan data, ini bisa dilakukan setelah wawancara berlangsung. Tujuannya selain untuk menjaga perasaan informan, misalnya dengan mengucapkan terima kasih untuk kesediannya terlibat dalam proses penelitian, juga untuk menginformasikan kegiatan penelitian selanjutnya, apakah perlu wawancara tambahan atau tidak. (Kuswarno, 2013: 61)

Menjaga hubungan baik juga penting untuk keberlangsungan dan kelengkapan bahan penelitian, karena ketika hasil penelitian sudah dipublikasikan (dalam bentuk skripsi), diharapkan tidak ada tuntutan dari pihak manapun, terutama informan sebagai penyumbang data, oleh karena itu harus benar-benar dinyatakan dari awal mengenai tujuan penelitian, dan kesediaan mereka mempublikasikan hasil penelitian.

Dalam upaya membangun hubungan baik (*rapport*) dengan informan peneliti terlebih dahulu melakukan komunikasi awal dengan orang yang akan dijadikan informan dengan memperkenalkan diri sebelum melakukan wawancara. Pada saat

menjalinkan komunikasi awal peneliti mengunjungi terhadap orang yang akan menjadi informan dan menanyakan kesediannya untuk menjadi informan, menyampaikan kertas untuk diisi data profil informan, serta menanyakan jadwal yang disediakan oleh informan untuk bersedia di wawancara.

3.8.3 Profil Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan bagian dari penelitian yang berfungsi untuk memperoleh data informasi.

Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 6 (enam) informan, yaitu sebagai berikut:

Informan 1

Nama : Hardono
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 39 Tahun
Status : Menikah
Jabatan : Field Collector
Pendidikan : SMA
Lama Bekerja : 5 Tahun

Bapak Hardono yang sering dipanggil Bapak Dono, merupakan karyawan PT. Mandiri Tunas Finance sebagai *field collector*. Bapak Dono telah bekerja selama 5 (lima) tahun sebagai *debt collector*. Sebelum menjadi *debt collector*, ia berprofesi sebagai kuli kasar. Kinerja dalam pekerjaannya selalu mengikuti Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang berlaku di perusahaan.

Informan 2

Nama : Kurniawan
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 40 Tahun
Status : Menikah
Jabatan : Field Collector
Pendidikan : SMA
Lama Bekerja : 8 Tahun

Bapak Kurniawan yang sering dipanggil Bapak Aweu, merupakan karyawan PT. Mandiri Tunas Finance sebagai *field collector*. Bapak kurniawan telah bekerja selama 8 (delapan) tahun sebagai *debt collector*. Sebelum menjadi *debt collector* bapak kurniawan ini berprofesi sebagai wiraswasta kelontongan. Bapak kurniawan adalah sosok yang sangat menghargai waktu, karena menurutnya waktu adalah uang yang harus kita hargai.

Informan 3

Nama : Diki Iskandar
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 30 Tahun
Status : Menikah
Jabatan : Field Collector
Pendidikan : SMA
Lama Bekerja : 9 Tahun

Bapak Diki Iskandar yang sering dipanggil Bapak Diki, merupakan karyawan PT. Mandiri Tunas Finance sebagai *field collector*. Bapak Diki telah bekerja selama 9 (sembilan) tahun sebagai *debt collector*. Sebelum menjadi *debt collector* bapak Diki ini berprofesi sebagai pramuniaga di restoran makanan siap saji. Kinerja dalam pekerjaannya selalu mengikuti Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang berlaku di perusahaan.

Informan 4

Nama : Iskandar

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 33 Tahun

Status : Menikah

Jabatan : Field Collector

Pendidikan : SLTA

Lama Bekerja : 2 Tahun

Bapak Iskandar, merupakan karyawan PT. Mandiri Tunas Finance sebagai *field collector*. Bapak Iskandar telah bekerja selama 2 (dua) tahun sebagai *debt collector*. Sebelum menjadi *debt collector* Bapak Iskandar berprofesi sebagai *security*. Bapak Iskandar terkenal sebagai orang yang ramah terhadap *debitur*.

Informan 5

Nama : Hendra Tri Kusdinar

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 29 Tahun

Status : Menikah

Jabatan : Field Collector

Pendidikan : SMA

Lama Bekerja : 4 Tahun

Bapak Hendra Tri Kusdinar yang sering dipanggil Bapak Hendra, merupakan karyawan PT. Mandiri Tunas Finance sebagai *field collector*. Bapak Hendra telah bekerja selama 4 (empat) tahun sebagai *debt collector*. Sebelum bekerja sebagai *debt collector* Bapak Hendra berprofesi sebagai *security*. Kinerja dalam pekerjaannya selalu mengikuti Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang berlaku di perusahaan.

Informan 6

Nama : Sundadi Pribadi

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 31 Tahun

Status : Menikah

Jabatan : Field Collector

Pendidikan : SMK

Lama Bekerja : 7 Tahun

Bapak Sundadi Pribadi yang sering dipanggil Bapak Dadi, merupakan karyawan PT. Mandiri Tunas Finance sebagai *field collector*. Bapak Dadi telah bekerja selama 7 (tujuh) tahun sebagai *debt collector*. Sebelum bekerja sebagai *debt collector* Bapak Dadi berprofesi sebagai *security*. Bapak Dadi terkenal sebagai orang yang ramah terhadap *debitur*.

Tabel 3.1 Profil Informan

No	Nama	Keterangan
1	Hardono	Informan 1
2	Kurniawan	Informan 2
3	Diki Iskandar	Informan 3
4	Iskandar	Informan 4
5	Hendra Tri Kusdinar	Informan 5
6	Sundadi Pribadi	Informan 6

Sumber: Data Hasil Penelitian 2019

3.8.4 Rekapitulasi Data Informan

Data yang didapatkan selama masa observasi kepada informan akan diolah dan untuk memudahkan, maka peneliti merekapitulasi data informan dengan berdasarkan jenis kelamin informan, usia informan, status informan, tingkat pendidikan informan, jabatan pekerjaan informan, dan lama bekerja informan.

3.8.4.1 Jenis Kelamin Informan

Data informan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	6
Jumlah Total		6 Orang

Sumber: Data Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan data informan pada jenis kelamin di atas, diketahui bahwa yang dijadikan informan berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 6 orang.

3.8.4.2 Usia Informan

Data informan berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Data Informan Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	26 - 30 Tahun	2
2	31 – 35 Tahun	2
3	36 – 40 Tahun	2
Jumlah Total		6 Orang

Sumber: Data Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan data tersebut bahwa informan yang diklasifikasikan berdasarkan usia di antara 26–30 tahun yaitu sebanyak 2 orang, berdasarkan usia di antara 31-35 tahun yaitu sebanyak 2 orang, dan berdasarkan usia di antara 36–40 tahun yaitu 2 orang.

3.8.4.3 Status Informan

Data informan berdasarkan status dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4 Data Informan Berdasarkan Status

No	Status	Jumlah
1	Menikah	6
Jumlah Total		6 Orang

Sumber: Data Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan data informan yang diuraikan diatas, menunjukkan bahwa informan dalam penelitian ini memiliki status pernikahan (menikah) yaitu sebanyak 6 orang.

3.8.4.4 Tingkat Pendidikan Informan

Data informan berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.5 Data Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	Sekolah Menengah Atas	5
2	Sekolah Menengah Kejuruan	1
Jumlah Total		6 Orang

Sumber: Data Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan data informan yang diuraikan diatas dari seluruh informan yang diambil sebagai sampel untuk mendapatkan data dan informasi memiliki latar belakang pendidikan SMA sebanyak 5 orang dan SMK sebanyak 1 orang.

3.8.4.5 Pekerjaan Informan

Data informan berdasarkan jabatan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.6 Data Informan Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	<i>Field Collector</i>	6
Jumlah Total		6 Orang

Sumber: Data Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan data informan untuk mengambil data dan informasi pada jenis pekerjaan di atas, diketahui bahwa dapat diuraikan diantaranya *field collector* sebanyak 6 orang.

3.8.4.6 Lama Bekerja Informan

Data informan berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.7 Data Informan Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Jumlah
1	1 - 3 Tahun	1
2	3 - 6 Tahun	2
3	6 - 9 Tahun	3
Jumlah Total		6 Orang

Sumber: Data Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan data informan yang diuraikan di atas, karyawan PT. Mandiri Tunas Finance diklasifikasikan lama bekerja di perusahaan tersebut yaitu

didapatkan data 1-3 tahun sebanyak 1 orang, 3-6 tahun yaitu sebanyak 2 orang, dan 6-9 tahun sebanyak 3 orang.

3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada *debt collector* PT. Mandiri Tunas Finance cabang Kota Bandung di Jalan Dalem Kaum No.76a Bandung.

3.9.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan selama 5 (lima) bulan yaitu dimulai dari bulan Juli sampai dengan November 2019, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.8 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Jadwal Kegiatan Penelitian Tahun 2019				
		Juli	Agt	Sep	Okt	Nov
1	Observasi Awal	X	X			
2	Penyusunan Usulan Penelitian	X	X			
3	Bimbingan Usulan Penelitian	X	X			
4	Seminar Usulan Penelitian			X		
5	Perbaikan Usulan Penelitian			X		
6	Pelaksanaan Penelitian		X	X		
7	Analisis Data		X	X		
8	Penulisan Laporan		X	X		
9	Bimbingan Naskah Skripsi		X	X	X	
10	Seminar Naskah Skripsi				X	
11	Sidang Skripsi				X	
12	Perbaikan Skripsi				X	

Sumber: Data Hasil Penelaahan Peneliti 2019