

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Tulisan ini merupakan sebuah penelitian dengan jenis kualitatif yang menggunakan pendekatan studi fenomenologi, dimana penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Di dalam penelitian kualitatif, peneliti itu adalah sebagai instrumen kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis, dan membangun misteri dengan objek yang diteliti agar menjadi lebih jelas.

Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk agar mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami suatu interaksi sosial, untuk mengembangkan teori, untuk memastikan suatu kebenaran dari suatu data, dan juga untuk meneliti suatu sejarah perkembangan.

Secara umum definisi penelitian kualitatif merupakan suatu metode berganda dalam fokus, yang melibatkan suatu interaksi sosial atau pendekatan interpretatif dan wajib terhadap setiap pokok permasalahannya. Lalu istilah penelitian kualitatif menurut Kirk dan Miller pada mulanya bersumber pada pengamatan kualitatif yang dipertentangkan dengan pengamatan kuantitatif bahwa metodologi kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang

secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.<sup>1</sup>

Penelitian kualitatif juga lebih menekankan pada penggunaan diri si peneliti sebagai instrumen. Lincoln dan Guba mengemukakan bahwa dalam pendekatan kualitatif peneliti seyogianya memanfaatkan diri sebagai instrumen, karena instrumen non-manusia sulit digunakan secara luwes untuk menangkap berbagai realitas dan interaksi yang terjadi. Peneliti harus mampu mengungkap gejala sosial di lapangan dengan mengerahkan segenap fungsi inderawinya. Dengan demikian, peneliti harus dapat diterima oleh informan dan lingkungannya agar mampu mengungkap data yang tersembunyi melalui bahasa tutur, bahasa tubuh, perilaku maupun ungkapan-ungkapan yang berkembang dalam dunia dan lingkungan informan.<sup>2</sup>

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian ini adalah Bank BRI X di Kota Banjarmasin, alasan pemilihan tempat penelitian ini yaitu adanya temuan beban kerja yang berlebihan pada karyawan di Bank BRI X Kota Banjarmasin berdasarkan hasil observasi peneliti.

---

<sup>1</sup> Galang Surya Gumilang, "Metode Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Bimbingan Dan Konseling | Gumilang | Jurnal Fokus Konseling," 29 September 2016, 65, <https://doi.org/10.52657/jfk.v2i2.218>.

<sup>2</sup> Mohammad Mulyadi, "Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya," *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 2011, 131, <https://www.neliti.com/id/publications/134513/>.

## C. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Bank BRI X di kota Banjarmasin yang mengalami *Workload*. Hal ini diketahui melalui proses wawancara dan observasi yang telah penulis lakukan. Adapun pemilihan subjek penelitian ini berdasarkan individu yang memiliki kriteria *workload* dalam bekerja.

### 2. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah gambaran *workload* pada kinerja karyawan Bank BRI X di Kota Banjarmasin. Meliputi aspek-aspek *workload* yang dialami oleh karyawan yang mengalami *Workload* di Bank BRI X di Kota Banjarmasin.

## D. Data dan Sumber Data

### 1. Data

Data adalah informasi atau fakta yang dikumpulkan atau diperoleh oleh peneliti untuk mendukung tujuan penelitiannya. Menurut Bryman A menggambarkan data sebagai *Data is information or facts collected or obtained by researchers to support their research objectives. Data can be numbers, words, images, sounds, or other forms, and must be related to the topic or phenomenon being researched.*<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Bryman A, *Sosial Research Methods* (Britania Raya: Oxford University Press, 2016), 126.

Menurut Bryman A data adalah informasi atau fakta yang dikumpulkan atau diperoleh peneliti untuk mendukung tujuan penelitiannya. Data bisa berupa angka, kata-kata, gambar, suara atau data lainnya yang sesuai dengan topik fenomena yang ingin diteliti.

a. Data Primer

Menurut Bungin, data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian. Menurut Amirin, data primer adalah yang diperoleh dari sumber-sumber primer atau sumber asli yang memuat informasi atau data penelitian.<sup>4</sup> Sumber asli yang dimaksud Amirin disini adalah sumber pertama sebagaimana yang disebut bungin. Data primer dalam penelitian ini berupa gambaran beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank BRI Unit X Kota Banjarmasin

b. Data Sekunder

Menurut Bungin, data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Menurut Amirin, data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang bukan asli memuat informasi atau data penelitian. Sumber yang bukan asli dimaksud Amirin disini

---

<sup>4</sup> Tatang M. Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian* (Jakarta: CV. Rajawali, 1990), 208.

sebenarnya adalah sumber kedua sebagaimana yang disebut oleh Bungin.<sup>5</sup>

## 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data tersebut diperoleh. Dalam suatu penelitian pada umumnya, pemerolehan sumber data dibedakan menjadi dua yaitu primer dan sekunder.<sup>6</sup> Sumber data yang bersifat primer adalah sumber pengambilan data yang didapatkan peneliti secara langsung dari informan dan disebut juga data dasar atau data utama) dalam hal ini merupakan karyawan Bank BRI unit X di Kota Banjarmasin, sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

### 1. Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan. Pengamatan dilakukan dengan cara *nonparticipant observation* terhadap gambaran *workload* pada karyawan Bank BRI meliputi mengamati cara karyawan melakukan pekerjaan mereka pada saat bekerja.

### 2. Wawancara

---

<sup>5</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*. (Jakarta: Kencana, 2011), 71.

<sup>6</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*. (Jakarta: Kencana, 2011), 78.

Wawancara dilakukan untuk mengetahui dan melengkapi data dan upaya memperoleh data yang akurat dan sumber data yang tepat.<sup>7</sup> Data yang ingin diperoleh meliputi gambaran *workload* pada karyawan Bank BRI.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Pada dasarnya metode ini adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis.<sup>8</sup> Data yang ingin diperoleh meliputi gambaran umum lokasi penelitian, kondisi subjek dan hasil wawancara bersama dengan subjek

## F. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian ini menggunakan guide wawancara. Adapun guide wawancara dalam penelitian ini sebagai berikut.

TABEL 3. 1 GUIDE WAWANCARA

No	Aspek	Penjelasan	Tujuan
1.	<i>Physical Demand</i>	Physical demand yaitu besarnya aktivitas fisik yang dibutuhkan dalam melakukan tugas. Contoh: mendorong, menarik, memutar, mengontrol, menjalankan, dan lainnya	1. Untuk mengetahui aktivitas fisik yang dilakukan oleh subjek. 2. Untuk mengetahui kondisi dan perasaan subjek terhadap aktivitas fisik dalam melaksanakan

<sup>7</sup> Ditha Prasanti, "Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan," *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi* 6, no. 1 (30 Juni 2018): 21, <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i1.645>.

<sup>8</sup> Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), 162.

No	Aspek	Penjelasan	Tujuan
			beban kerja yang diberikan oleh perusahaan 3. Untuk mengetahui cara pandang subjek terhadap beban kerja yang tidak merata
2.	<i>Effort</i>	Effort yaitu usaha yang dikeluarkan secara fisik dan mental yang dibutuhkan untuk mencapai level performansi karyawan	1. Untuk mengetahui beban kerja subjek apakah menjadikan subjek bekerja lembur dalam menyelesaikan pekerjaan 2. Untuk mengatui perasaan subjek Ketika beban kerja melebihi jam kerja normal dan memerlukan usaha yang lebih
3.	<i>Mental Demand</i>	Mental demand yaitu besarnya aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan untuk melihat, mengingat, dan mencari. Pekerjaan tersebut mudah atau sulit, sederhana atau kompleks, dan longgar atau ketat.	1. Untuk mengetahui apakah beban kerja yang diberikan kepada subjek mengharuskan untuk berpikir kritis atau mengambil keputusan cepat 2. Untuk mengetahui cara subjek untuk mengelola konsentrasi dalam bekerja 3. Untuk mengetahui apakah beban kerja yang diberikan menjadikan subjek terbebani secara mental.
4.	<i>Temporal Demand</i>	Temporal demand yaitu jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu yang dirasakan	1. Untuk mengetahui cara subjek dalam mengatur waktu untuk melaksanakan

No	Aspek	Penjelasan	Tujuan
		selama pekerjaan berlangsung. Pekerjaan perlahan atau santai atau cepat, dan melelahkan.	beban kerja diberikan 2. Untuk mengetahui apakah waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sangat sedikit 3. Untuk mengetahui ritme subjek dalam pekerjaan dan pengaruhnya terhadap beban kerja
5.	<i>Performance</i>	Performance yaitu seberapa besar keberhasilan seseorang di dalam pekerjaannya dan seberapa puas dengan hasil kerjanya.	1. Untuk mengetahui cara subjek menilai keberhasilan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan 2. Untuk mengetahui Tindakan subjek dalam mencapai target perusahaan 3. Untuk mengetahui apakah beban kerja yang dirasakan mempengaruhi kualitas kerja
6.	<i>Frustration Level</i>	Frustration level yaitu seberapa tidak aman, putus asa, tersinggung, terganggu, dibandingkan dengan perasaan aman, puas, nyaman, dan kepuasan diri yang dirasakan.	1. Untuk mengetahui perasaan subjek terhadap pekerjaan yang dijalani 2. Untuk mengetahui apakah subjek merasa frustrasi yang mempengaruhi kinerja
7.	Faktor yang mempengaruhi <i>workload</i>	Menurut Suwanto dan Priana mengungkapkan sejumlah factor yang mempengaruhi workload antara lain 1.Lingkungan fisik 2.Lingkungan psikologis	1. Untuk mengetahui kondisi lingkungan kerja atau karyawan itu sendiri yang mempengaruhi beban kerja yang dirasakan oleh subjek 2. Untuk mengetahui lingkungan

No	Aspek	Penjelasan	Tujuan
			psikologis dalam beban kerja yang diberikan oleh perusahaan

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan, menjabarkan dan membuat simpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>9</sup> Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data model Miles dan Huberman yang terbagi menjadi tiga alur yakni sebagai berikut:<sup>10</sup>

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Adalah proses pemulihan, pemberian fokus, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

#### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Adalah susunan informasi yang terorganisir, yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan memeriksa penyajian data akan memudahkan memaknai apa yang harus dilakukan (amalisis lebih lanjut/tindakan) yang didasarkan pada pemahaman tersebut. Bentuk penyajian data yang paling umum digunakan adalah teks uraian.

<sup>9</sup> Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 162.

<sup>10</sup> Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Terjemah Tjetjep Rohendi Rohidi (Jakarta: UI Press, 1992), 181.

### 3. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Verifikasi merupakan kegiatan pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran menganalisis selama peneliti mencatat, atau suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau peninjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan “kesempatan intersubjektif”, dengan kata lain makna yang muncul dari kata harus teruji kebenarannya, kekokohnya, kecocokannya (validitasnya).