

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Hal ini sejalan dengan pendapat Bogdan dan Taylor (Moleong, 2002: 3) yang menyatakan "metodologi kualitatif" sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Penelitian kualitatif harus mempertimbangkan metodologi kualitatif itu sendiri. Metodologi kualitatif merupakan prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis atau lisan di masyarakat (Djajasudarma, 2006: 11). Lebih lanjut dijelaskan bahwa pendekatan kualitatif yang menggunakan data lisan suatu bahasa memerlukan informan. Oleh karena itu, dalam

penelitian ini jumlah informan tidak ditentukan jumlahnya. Dengan kata lain, jumlah informannya ditentukan sesuai dengan keperluan penelitian.

Jenis penelitian kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai *Knowledge management* secara mendalam dan komprehensif. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam penerapan *Knowledge management*.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian tentang *Knowledge management* ini dilaksanakan di PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Bandar Jaya. Kegiatan penelitian ini dimulai sejak disahkannya proposal penelitian.

C. Batasan Konsep

Untuk menghindari penyimpangan dan memberi arah dalam menafsirkan konsep-konsep yang ada, maka batasan konsep dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Transfer Pengetahuan

Transfer pengetahuan merupakan kegiatan antar dua orang karyawan atau lebih yang terjadi dalam proses dua arah, dimana cenderung mampu memperbaiki kompetensi baik diri pribadi karyawan maupun tim

kerjanya. Transfer pengetahuan tergantung kepada mengubah *tacit knowledge* ke *explicit knowledge* dan sebaliknya. Menurut Nonaka dan Takeuchi (Setiarso, 2012: 35) transfer pengetahuan dapat dikonversi melalui empat jenis produk konversi, yaitu:

a. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses *sharing* dan penciptaan *tacit knowledge* melalui interaksi dan pengalaman langsung.

b. Eksternalisasi

Eksternalisasi merupakan pengartikulasian *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge* melalui proses dialog dan refleksi.

c. Kombinasi

Kombinasi merupakan proses konversi *explicit knowledge* menjadi *explicit knowledge* yang baru melalui sistemisasi dan pengaplikasian *explicit knowledge* dan informasi.

d. Internalisasi

Internalisasi merupakan proses pembelajaran dan akuisisi *knowledge* yang dilakukan oleh anggota organisasi terhadap *explicit knowledge* yang disebarkan ke seluruh organisasi melalui pengalaman sendiri sehingga menjadi *tacit knowledge* anggota organisasi.

2. *Frontliner*

Frontliner adalah orang yang secara langsung mampu berhadapan dengan *customer*. Tugas dari *frontliner* adalah mampu memberikan kejelasan kepada para pelanggan karena hal tersebut merupakan tugas yang paling

utama sebagai *frontliner*. Menjadi orang yang paling terdepan dalam melayani pelanggan seperti salah satunya yang dilakukan oleh *Teller* mampu menunjukkan citra dari perusahaan tersebut. Seorang *frontliner* harus memiliki beberapa perilaku berikut, yaitu memiliki senyum tulus, wajah hangat dan penuh semangat, menganggap pelanggan sebagai orang penting, selalu mendengarkan kebutuhan pelanggan, selalu menyebut nama dari pelanggan, memiliki bahasa tubuh yang baik, memiliki *product knowledge* yang baik serta berpenampilan rapi.

D. Fokus Penelitian

Ada dua maksud peneliti dalam menetapkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-ekslusi atau kriteria masuk-keluar suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Jadi dengan penetapan fokus, seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang dikumpulkan dan mana yang dibuang (Moleong, 2005: 94).

Fokus penelitian ini terdapat pada konversi pengetahuan yang dikemukakan oleh Nonaka dan Takeuchi (Setiarso, 2012: 35) yaitu: Sosialisasi, Eksternalisasi, Kombinasi dan Internalisasi. Keempat jenis proses konversi ini disebut *SECI Process* (S: *Socialization*, E: *Externalization*, C: *Combination*, dan I: *Internalization*).

E. Penentuan Informan

Teknik pemilihan informan adalah teknik *purposive* (disengaja). Menurut Singarimbun dan Effendi (2000: 35) teknik *purposive* bersifat tidak acak, dimana subjek penelitian dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Menurut Spradley dalam Moleong (2004: 165), informan harus memiliki beberapa kriteria yang harus dipertimbangkan, yaitu:

1. Subjek yang telah lama intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktifitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan.
2. Subjek masih terikat penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
3. Subjek mempunyai banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi dan data yang dibutuhkan terkait masalah penelitian yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu.
4. Subjek yang secara langsung maupun tidak langsung termasuk dalam konversi SECI tersebut.

Berdasarkan kriteria yang disebutkan diatas dan prariset yang dilakukan penulis, maka informan yang dipilih dalam penelitian ini sebanyak lima orang yang diantaranya terdiri dari kabag, dua orang *teller* dan dua orang

mewakili nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk. Apabila penulis merasa kekurangan dalam pengambilan data dari informan yang dimaksud, tidak menutup kemungkinan untuk menambah jumlah informan dan responden dalam penelitian ini.

F. Sumber Data

Menurut Lofland (Moleong, 2004: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan cara menggali dan mengumpulkan informasi dari informan yang dianggap mengetahui segala permasalahan yang akan diteliti. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara wawancara dengan beberapa informan yang terkait.

2. Data Sekunder

Sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari studi literatur (buku, koran, majalah, artikel, dan lain-lain),

dan internet. Data dapat berupa sejarah perusahaan, visi dan misi, serta struktur organisasi di PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Bandar Jaya.

G. Teknik Pengumpulan Data

Burhan Bungin (ed) (2007: 42), menjelaskan metode pengumpulan data adalah “dengan cara apa dan bagaimana data yang diperlukan dapat dikumpulkan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang *valid* dan *reliable*”.

Arikunto (2002: 136), berpendapat bahwa “metode penelitian adalah berbagai cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya”. Cara yang dimaksud adalah wawancara, dan kuesioner.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Metode Wawancara

Wawancara adalah cara menghimpun bahan keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan secara sepihak berhadapan muka, dan dengan arah serta tujuan yang telah ditetapkan. Anas Sudijono (1996: 82) ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan peserta yang akan dinilai, data diperoleh secara mendalam, yang diinterview bisa mengungkapkan isi hatinya secara lebih luas, pertanyaan

yang tidak jelas bisa diulang dan diarahkan yang lebih bermakna. Wawancara dilakukan secara mendalam dan tidak terstruktur kepada subjek penelitian dengan pedoman yang telah di buat. Teknik wawancara digunakan untuk mengungkapkan data tentang penerapan *Knowledge management* di perusahaan.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara peneliti melakukan pengamatan langsung ke tempat penelitian mengenai penerapan *Knowledge management* di perusahaan dan mengamati perilaku karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk dalam mentransfer *tacit knowledge* yang dimiliki individu untuk diketahui oleh karyawan yang lain dalam perusahaan.

3. Dokumentasi

Peneliti menggunakan metode dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan cara mencari dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian. Dokumen dalam penelitian ini dapat berupa gambar atau foto-foto kegiatan yang dilakukan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Bandar Jaya dalam melakukan transfer pengetahuan.

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan digunakan sebagai penunjang landasan teori yang ada dalam penulisan penelitian ini agar diperoleh hasil yang optimal. Studi kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan data atau keterangan

dengan cara membaca berbagai macam buku literatur maupun artikel yang ditulis oleh para ahli yang berhubungan dengan masalah yang diteliti untuk mendapatkan landasan serta pengertian secara teoritis dan mendalam.

H. Instrumen Penelitian

Arikunto (2002: 136), menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan, maka instrumen penelitian ini adalah peneliti sebagai instrumen utama, panduan wawancara dan panduan observasi.

I. Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan

pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2007: 330).

Dalam memenuhi keabsahan data penelitian ini dilakukan triangulasi dengan sumber. Menurut Patton, triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Moeleong, 2007: 29). Triangulasi dengan sumber yang dilaksanakan pada penelitian ini yaitu membandingkan hasil wawancara dengan beberapa informan dengan hasil observasi, dan dokumen yang berkaitan untuk selanjutnya diinterpretasikan oleh peneliti.

J. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2007: 70) yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.

3. Display Data

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif . Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

4. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran

keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendeksripsikan fakta yang ada di lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinya saja.

Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.

K. Teknik Analisis Data

Menurut Patton (Moleong, 2001: 103), analisis data adalah “proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar”. Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data.

Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dalam menganalisis data. Data yang diperoleh melalui wawancara dalam penelitian ini di analisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan dideskriptifkan secara

menyeluruh. Data wawancara dalam penelitian adalah sumber data utama yang menjadi bahan analisis data untuk menjawab masalah penelitian.

Analisis data dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan. Setelah melakukan wawancara, peneliti membuat transkrip hasil wawancara dengan cara memutar kembali rekaman wawancara kemudian menuliskan kata-kata yang sesuai dengan apa yang ada direkaman tersebut. Setelah peneliti menulis hasil wawancara ke dalam transkrip, selanjutnya peneliti membuat reduksi data dengan cara abstraksi, yaitu mengambil data yang sesuai dengan konteks penelitian dan mengabaikan data yang tidak diperlukan.

Penelitian kualitatif harus memiliki kredibilitas sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Kredibilitas adalah keberhasilan mencapai maksud mengeksplorasi masalah yang majemuk atau keterpercayaan terhadap hasil data penelitian. Upaya untuk menjaga kredibilitas dalam penelitian adalah melalui langkah-langkah sebagai berikut (Sugiyono, 2012: 270)

a. Perpanjangan pengamatan

Peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan untuk mengetahui kebenaran data yang diperoleh maupun menemukan data baru.

b. Meningkatkan ketekunan

Melakukan pengamatan secara lebih cermat. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang ditemukan benar atau salah.

c. Triangulasi

Pengecekan data sebagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.