

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Modernisasi teknologi yang terjadi saat ini memudahkan berbagai bidang kehidupan di masyarakat, baik secara ekonomi maupun sosial. Salah satu bentuk kemajuan teknologi tersebut adalah munculnya sistem jual beli atau *E-commerce* yang bisa dilakukan secara singkat dan mudah di mana saja dan oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, salah satu aspek penting yang terlibat adalah aspek pengiriman barang atau kurir yang mengambil ataupun mengantar barang dari penjual kepada konsumen. Kurir juga dapat menjadi penghubung tidak langsung antara penjual dengan konsumen melalui jasa pengiriman yang dilakukan. Meski kemunculan pengiriman barang dan kurir telah ada jauh sebelum *E-commerce* muncul, namun keberadaan *E-commerce* turut serta meningkatkan angka penggunaan jasa pengiriman barang dan kurir tersebut. Terlebih selama pandemi *Covid-19* yang sempat menyerang sebelumnya.

Dari data survei yang telah dilakukan oleh MarkPlus Inc menyebutkan bahwa, total jumlah penggunaan jasa kurir pengiriman paket setelah pandemi jika dibandingkan dengan sebelum pandemi diakui meningkat secara signifikan oleh lebih dari 39% responden (Fitri Nur A., 2021). Sebanyak 85% masyarakat mempergunakan jasa kurir untuk mengirim barang yang dibeli dari *E-commerce* (Kontan.co.id, 2020). Senior Associate MarkPlus, Inc. Nadya Prasetyo mengatakan bahwa dua alasan utama yang membuat masyarakat memilih jasa kurir adalah karena mudah terjangkau oleh masyarakat baik itu dari segi harga atau pengaksesannya dan waktu pengiriman yang bisa dikatakan cepat dan hanya tinggal menunggu paket dikirimkan saja.

Meski begitu, penggunaan jasa pengiriman barang terlihat masih cukup tinggi walaupun pandemi telah berakhir. Menurut laporan BPS, sektor transportasi dan pergudangan tumbuh 25,81% secara tahunan, tertinggi dibandingkan sektor lainnya pada triwulan III-2022 yang didongkrak oleh subsektor pos dan jasa kurir pengiriman. CEO J&T Express Robin Lo menyatakan, “pada masa pemulihan sejak pandemi ini, industri logistik di Indonesia bergerak dinamis dan jasa pengiriman termasuk sektor yang bertahan, dimana rata-rata pengiriman per hari sebanyak 3,4 juta paket (per hari) hingga Oktober 2022”. Hal tersebut menunjukkan angka peningkatan yang mencapai hampir 40% dibandingkan pada tahun 2021 dengan rata-rata pengiriman sekitar 2,5 juta paket per hari (Kompas.id, 2022). Hal ini bisa terjadi karena adanya perubahan perilaku masyarakat yang semakin menuju ke arah digital dan berdampak pada meningkatkan kebutuhan akan jasa pengiriman barang dan kesadaran masyarakat yang lebih menikmati sistem belanja online daripada belanja secara langsung karena dinilai lebih murah dan lebih banyak pilihan.

Profesi kurir yang menjadi aspek penting dalam perusahaan pengiriman barang dan E-commerce seringkali masih dinilai sepele dan dipandang sebelah mata, baik oleh perusahaan ataupun masyarakat meski resiko pekerjaan yang dimiliki juga termasuk tinggi dibandingkan pekerjaan umum lainnya. Hal tersebut dapat terlihat dari berita-berita dan pembahasan media sosial yang diamati oleh peneliti bahwa kurir dibayar berdasarkan banyaknya paket yang dikirim per hari dengan harga tidak lebih dari Rp.3000,-/paket, bahkan ada yang mengungkapkan bahwa harga setiap paket yang diantar terkadang kurang dari Rp.2000,-/paket (CNBC Indonesia, 2021). Resiko kerusakan dan kecelakaan kerja juga dihadapi oleh para kurir yang mirisnya masih lebih mementingkan jumlah paket yang diantar daripada keselamatan mereka sendiri untuk memenuhi tekanan jumlah target dari perusahaan dan mendapatkan upah yang sesuai. Padahal menurut Pasal 88 ayat (1) UU No. 13/2003 Tentang Ketenagakerjaan yang berbunyi “Setiap pekerja/buruh mempunyai hak untuk

memperoleh perlindungan atas: a. keselamatan dan kesehatan kerja; b. moral dan kesusilaan; dan c. perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia serta nilai-nilai agama”.

Peneliti juga mengamati fenomena dan kejadian yang terjadi di lingkungan kurir serta berita dan video penganiayaan yang diterima oleh kurir paket dari *customer* yang menggunakan jasa pengiriman tertentu. Beberapa diantaranya terjadi karena alasan sepele seperti enggan membayar paket *COD*, barang yang diterima tidak sesuai dan menyalahkan pihak kurir alih-alih memberi komplain ke toko yang bersangkutan, ancaman kekerasan dan penodongan senjata karena kurir datang bukan di waktu yang tepat, bahkan kurir yang dikejar oleh *customer* karena merasa diancam dan diteror oleh kurir padahal kurir hanya mengirimkan barang yang telah dipesan sendiri oleh *customer*. Sejatinya, kurir hanya bekerja sebagai pengantar barang saja dan tidak memiliki tanggung jawab lebih terhadap keadaan paket yang dikirimkan dari toko yang bersangkutan, kecuali jika barang memang rusak karena pengiriman, namun seringkali kejadian ini terjadi karena *customer* mendapatkan barang yang tidak sesuai dari toko dan malah meluapkan emosi kepada kurir yang mengantarkan paket tersebut.

Penjelasan di atas akhirnya menimbulkan ketertarikan penulis untuk meneliti lebih jauh mengenai resiko kerja dan perlindungan kerja yang didapatkan oleh pekerja di bidang jasa pengiriman barang/kurir melalui skripsi yang berjudul “Resiko Kerja Dan Perlindungan Terhadap Kurir Paket Dalam Industri *E-Commerce Shopee Express*”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka berikut permasalahan yang dapat dirumuskan; Bagaimanakah resiko kerja dan perlindungan yang didapatkan oleh kurir paket yang bekerja dalam pengiriman barang di industri *E-commerce Shopee Xpress*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yakni agar mengetahui bagaimana resiko kerja dan perlindungan kurir paket yang bekerja dalam pengiriman barang di industri *E-commerce Shopee Xpress*.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Untuk meningkatkan pengetahuan terkait pengembangan studi sosiologi industri yang berhubungan dengan interaksi pekerja industri dengan industri dan masyarakat, sebagai studi teori *One Dimensional Man* oleh Herbert Marcuse sebagai bahan analisis fenomena yang diteliti, serta studi mengenai resiko kerja dan perlindungan kurir paket dalam industri *E-commerce Shopee Xpress*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis dapat bermanfaat bagi peneliti untuk memahami teori *One Dimensional Man* oleh Herbert Marcuse dan analisa fenomena yang ingin diteliti, sebagai sebagai sumber data ataupun acuan terhadap penelitian terkait sosiologi industri untuk peneliti selanjutnya, khususnya dalam penelitian yang melibatkan kurir pengiriman paket *E-commerce*. Serta untuk menimbulkan kesadaran dan pemahaman pada masyarakat terkait resiko pekerjaan dan perlindungan kurir paket *E-commerce*.

1.5. Definisi Konsep

1.5.1. Resiko Pekerjaan

Resiko atau bahaya pekerjaan yaitu adalah resiko yang bisa saja terjadi di tempat kerja dalam bentuk penyakit dan atau kecelakaan saat melakukan pekerjaan.

Bahaya pekerjaan adalah sesuatu bahaya yang dialami oleh pekerja sebagai bentuk resiko dari pekerjaan yang dilakukan, bahaya pekerjaan dapat memiliki resiko jangka panjang atau jangka pendek yang berkaitan dengan lingkungan kerja dan efektifitas kinerja. Resiko jangka pendek dapat mencakup cedera fisik yang dapat sembuh atau membaik seiring berjalannya waktu, sementara risiko jangka panjang dapat meningkatkan risiko penyakit internal yang berat dan dapat mempengaruhi kesehatan atau aktifitas pekerja dalam masa panjang.

1.5.2. Perlindungan Karyawan

Perlindungan terhadap karyawan utamanya diciptakan agar memberi jaminan atas pemenuhan hak-hak dasar sebagai karyawan perusahaan sekaligus memastikan kesamaan, kesempatan, dan perlakuan yang diterima dari perusahaan secara adil dengan tidak ada diskriminasi dalam berbagai bentuk agar menciptakan kesejahteraan karyawan dan keluarga yang ditanggungnya dengan selalu mempertimbangkan perkembangan dan kemajuan perusahaan. Tujuan utama dibuatnya perlindungan karyawan adalah untuk menjamin terciptanya sistem hubungan kerja yang baik tanpa adanya tekanan atau paksaan tertentu dari pihak perusahaan kepada pihak karyawan, perusahaan juga memiliki kewajiban untuk melaksanakan dan menerapkan ketentuan perlindungan karyawan tersebut sesuai peraturan dan perundang-undangan yang telah berlaku dan ditetapkan oleh negara.

1.5.3 Kurir Pengiriman

Pekerjaan kurir pengiriman adalah layanan jasa sebagai pengantar barang yang akan dikirimkan mulai dari mengambil paket atau barang dari outlet sumber (penjual atau pengirim) hingga proses pengiriman dan penerimaan barang

kepada penerima/pembeli. Pekerja kurir pengiriman bertanggung jawab penuh atas keamanan barang atau paket selama proses pengantaran dan memastikan estimasi pengiriman barang selesai tepat waktu untuk menjaga kepuasan konsumen yang menggunakan jasa pengirimannya.

1.5.4. E-commerce

Menurut Laudon dan Laudon (1998), “*E-Commerce* adalah suatu proses membeli dan menjual produk - produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis”. Secara umum *E-Commerce* atau *electronic commerce* lebih dikenal dalam masyarakat sebagai alat untuk melakukan jual beli secara *online* melalui *website* atau aplikasi tertentu tanpa harus melakukan tatap muka dalam proses transaksinya.

1.5.5. Shopee Xpress

Shopee Xpress adalah jasa kirim yang merupakan bentuk pengembangan usaha perusahaan *Shopee* dan menjadi layanan logistik resmi oleh perusahaan tersebut untuk melakukan pengiriman paket dari *E-Commerce* tersebut. Layanan ini bertujuan untuk mempercepat proses pengiriman dengan sistem yang lebih terintegrasi dan efisien untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi *E-Commerce Shopee*.

1.6. Metodologi Penelitian

1.6.1. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan penelitian yang peneliti gunakan yakni melalui pendekatan deskriptif dan fenomenologi dengan tujuan agar memahami serta menjelaskan

pengalaman subjektif seseorang terhadap suatu peristiwa tanpa menginterpretasikannya secara mendalam sebagaimana adanya, tanpa prasangka atau asumsi dari peneliti.

Metode deskriptif dipergunakan agar memberi penjelasan atau suatu fenomena yang terjadi secara alami ataupun hasil tangan manusia (Sukmadinata, 2006: 72). Penyelesaian permasalahan penelitian ini mempergunakan metode deskriptif biasanya dilaksanakan melalui pengumpulan data, penyusunan data, analisis data, interpretasi data, serta menyimpulkan hasil temuan data. Penelitian ini mempergunakan metode deskriptif karena peneliti ingin memperoleh keterangan lebih lanjut berdasarkan fakta yang sebenarnya terjadi di lapangan terhadap gejala atau kejadian sosial yang sedang diteliti dan mendapatkan gambaran detail serta dapat memposisikan pembaca dalam konteks pemahaman pikiran yang tidak mungkin didapatkan hanya berbentuk angka seperti dalam penelitian kuantitatif.

Sedangkan fenomenologi ialah teknik penelitian yang mengkaji sebuah fenomena yang dialami seseorang, kelompok, ataupun sekumpulan makhluk hidup yang menjadi subjek penelitian untuk diteliti maknanya, sebuah kejadian yang dialami sekaligus menjadi subjek penelitian. Dalam kajian fenomenologi, pengalaman tersebut dapat didefinisikan sebagai pengalaman individu, kelompok, hingga kumpulan makhluk hidup saat mereka dalam keadaan sadar sepenuhnya (*conscious experience*) dan digunakan dalam metode pendekatan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami makna suatu fenomena terkait orang-orang yang terlibat (Moelong, 2010).

Teknik pendekatan penelitian fenomenologi digunakan untuk dapat mencoba memahami peristiwa-peristiwa kehidupan individu atau makhluk hidup lain dengan pemikiran dan perilaku asli masyarakat sebagaimana yang dipahami dan dipikirkan oleh individu itu sendiri. Adapun tahapan dalam melakukan penelitian fenomenologi yaitu dimulai dari penentuan lokasi dan individu yang akan menjadi subjek penelitian,

proses pendekatan terhadap subjek melalui observasi, strategi penentuan pemilihan informan kunci dalam penelitian, teknik pengumpulan data, prosedur pencatatan hasil data penelitian, pengumpulan isu-isu lapangan, dan penyimpanan data untuk tahap pelaporan (Nasir A., 2023). Fenomenologi sering dipergunakan dalam bidang psikologi, pendidikan, kesehatan, sosiologi, dan studi budaya untuk menggali pengalaman individu secara mendalam, misalnya pengalaman pasien dalam menjalani terapi, pengalaman guru dalam mengajar, atau pengalaman pekerja dalam menghadapi tekanan kerja.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif dan fenomenologi agar mendapatkan penjelasan secara menyeluruh, menggambarkan fenomena, kejadian, atau karakteristik suatu objek atau kelompok secara sistematis dan akurat, dan memahami pengalaman pribadi subjek penelitian terhadap suatu fenomena untuk menggali makna dari pengalaman tersebut. Setelah itu peneliti menganalisis data menggunakan teori One Dimensional Man oleh Herbert Marcuse. Peneliti juga menggunakan pengumpulan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi audio.

1.6.2. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif jenis penelitian yang meliputi proses untuk memahami fenomena yang terjadi dengan menjelaskan gambaran keadaan secara keseluruhan dan dapat disampaikan berbentuk susunan kalimat, hasil penelitian kualitatif melampirkan pandangan terperinci yang didapatkan dari subjek penelitian yang diambil, dan dilaksanakan dalam latar *setting* yang alamiah (Walidin, Saifullah & Tabrani, 2015: 77). Dalam landasannya, penelitian kualitatif menggunakan pemikiran Max Weber yang menyatakan bahwasanya “Pokok penelitian sosiologi bukan hanya gejala-gejala sosial, melainkan makna-makna yang ada di balik tindakan-tindakan perorangan yang

mendorong terbentuknya gejala-gejala sosial tersebut”, oleh karena itu, metode yang utama dalam ilmu sosial yang dikemukakan Max Weber adalah pemahaman dan bukan penjelasan. Agar setiap makna yang ada dalam suatu gejala sosial dapat dipahami, maka peneliti sebaiknya dapat menempatkan diri menjadi subjek dalam penelitiannya untuk mendekati subjek yang sebenarnya, dan juga harus memahami subjek-subjek penelitian tersebut untuk meraih pemahaman secara menyeluruh terkait makna yang muncul dalam fenomena sosial yang sedang diteliti (Gunawan, 2016).

Penjelasan dari paragraf di atas mengenai jenis kualitatif yang dijelaskan oleh Weber tentang landasan berpikir pada jenis kualitatif, memunculkan ketertarikan penulis untuk meneliti menggunakan jenis kualitatif. Penelitian kualitatif dipergunakan karena permasalahan yang dikaji masih mungkin untuk terus dikembangkan secara alami bergantung pada situasi yang berbeda dan banyaknya faktor-faktor pendukung lain yang bisa saja terjadi di lapangan, sehingga peneliti berkeinginan untuk memahami secara mendalam kasus/kejadian yang terjadi dalam bentuk penelitian.

1.7. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung di Kantor Cabang Shopee Xpress Hub Karang Ploso yang beralamatkan di Jl. Raya Ngijo RT 001 RW 006 Desa Ngijo, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur.

1.8. Teknik Penentuan Subjek Penelitian

Teknik penentuan subjek dari penelitian ini adalah dengan mempergunakan teknik *Purposive Sampling* yang mana merupakan cara untuk menetapkan subjek penelitian berdasarkan kriteria khusus, seperti subjek penelitian haruslah orang yang memiliki pengalaman, pernah menjadi, atau merupakan orang yang paling paham mengenai fokus

utama dalam penelitian yang akan diambil (Sugiyono, 2013). Subjek penelitian ditentukan melalui penggunaan *purposive sampling* untuk bisa mendapatkan informasi yang tepat dan terperinci dari subjek penelitian yang dianggap menguasai permasalahan dalam sebuah topik penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui risiko dan perlindungan terhadap kurir pengiriman perusahaan *e-commerce*, maka sangat jelas diperlukan pertimbangan penentuan subjek pada penelitian ini dengan mengambil subjek yang relevan dengan judul penelitian yang diambil, terutama pekerja yang bekerja sebagai pengantar barang atau kurir paket yang telah bekerja selama jangka waktu tertentu sehingga telah memahami sistem kerja dari pekerjaan sebagai kurir itu sendiri. Berdasarkan pertimbangan tersebut, subjek penelitian ini yakni:

1. Orang yang sedang atau pernah bekerja sebagai pengantar kurir pengiriman dan paket
2. Laki-laki atau perempuan
3. Selambat-lambatnya telah bekerja dibawah perusahaan ekspedisi Shopee Xpress selama 6 (enam) bulan.

1.9. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif ditujukan agar dapat menjelaskan kondisi perilaku dari masyarakat yang sedang diteliti serta situasi lingkungan sekitar. Dan agar mendapatkan data tersebut, maka jenis data yang akan dipergunakan haruslah beragam, contohnya adalah dari pengalaman personal subjek penelitian, introspektif keadaan dan subjek selama penelitian, sejarah kehidupan subjek penelitian, hasil wawancara bersama subjek, observasi lapangan, dan hasil pengamatan visual. Data tersebut dipergunakan untuk menjelaskan peristiwa dan nilai-nilai rutinitas dalam kehidupan individu yang terlibat dalam penelitian. Untuk memenuhi kebutuhan data yang beragam serta memperkuat temuan penelitian, pendekatan

kualitatif biasanya mempergunakan beberapa metode pengumpulan data seperti wawancara individu, wawancara kelompok, studi dokumen dan arsip, serta observasi lapangan. Sementara penelitian ini mempergunakan beberapa teknik pengumpulan diantaranya:

1.9.1. Observasi

Observasi ialah kegiatan yang dilaksanakan agar memperoleh data yang dapat dipergunakan untuk memberikan kesimpulan dan diagnosis dari objek yang diteliti. Observasi dilaksanakan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian agar mendapatkan. Teknik ini dipergunakan ketika penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, serta responden dalam skala yang kecil (Arikunto, 2019) . peneliti melaksanakan pengamatan dengan mendatangi langsung ke lokasi kerja subjek penelitian, selanjutnya melaksanakan pendekatan dengan subjek yang kemudian akan diteliti serta mengamatinya secara mendalam.

Pada teknik ini peneliti telah melaksanakan pengamatan terlebih dahulu dengan cara mencoba membaur dan mendekat kepada subjek penelitian lalu mengakrabkan diri dengan subjek penelitian. Sembari mengakrabkan diri, peneliti juga sekaligus mencoba mencari informasi lebih lanjut dan dalam pada pekerjaan yang dilakukan oleh subjek. Membuat subjek penelitian merasa nyaman dengan keberadaan peneliti dapat membuat subjek menjadi lebih mudah terbuka dalam menjelaskan pengalamannya sehingga informasi yang didapat lebih akurat dan efektif.

Dalam penelitian ini, observasi dilaksanakan dengan mengunjungi dan mengamati secara langsung kinerja kurir pengantar paket di Kantor Cabang Kecamatan Dau serta observasi pada saat wawancara dengan subjek berlangsung. Data yang didapatkan berbentuk catatan lapangan secara sistematis. Disini penulis

mempergunakan metode observasi non partisipan, dimana peneliti hanya sekedar melihat dan mendengar tanpa berperan dalam kehidupan orang yang diobservasi.

1.9.2. Wawancara

Wawancara merupakan proses komunikasi antara peneliti dengan sumber data untuk mendapatkan data yang sifatnya *word view* agar menyampaikan makna yang ada dalam permasalahan yang dikaji. Wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang terjadi antara peneliti kepada subjek penelitian dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan oleh peneliti. Kelebihan dari teknik wawancara sebagai metode pengumpulan data antara lain, (a) bisa melaksanakan kontak secara langsung dengan subjek atau informan sehingga dapat meningkatkan kemungkinan untuk mendapatkan jawaban yang bebas dan mendalam dari subjek, (b) hubungan dan komunikasi antar peneliti dengan subjek dapat terjalin dengan lebih baik dan memungkinkan informan untuk memberikan jawaban atau pendapatnya dengan lebih bebas dan tenang, c) untuk pertanyaan atau jawaban yang kurang jelas dari kedua belah pihak dapat diulangi kembali sehingga meminimalisir terjadinya kesalahpahaman antara kedua belah pihak dan dapat saling mengerti dan menggali informasi secara lebih detail dan mendalam. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara semi terstruktur kepada sekurang-kurangnya 5 (lima) narasumber yaitu kurir ekspedisi yang telah bekerja selama minimal enam bulan. Tujuan dilakukannya kegiatan wawancara adalah untuk dapat mendapatkan informasi atau data yang tepat, luas dan mendalam mengenai topik permasalahan yang sedang dikaji oleh peneliti.

1.9.3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan atau bukti nyata dari peristiwa yang sudah terjadi. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang berbentuk gambar, misalnya foto, video, audio, gambar hidup dan sketsa dan merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2014).

Pada teknik ini peneliti mengambil audio yang diambil menggunakan *handphone* ketika peneliti sedang mewawancarai subjek penelitian, yang kemudian dibandingkan dan digunakan sebagai bahan pelengkap bagi peneliti dalam menggali informasi yang relevan. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk mempelajari lebih dalam subjek yang sedang diteliti, serta tindakan yang dapat meningkatkan pemahaman terkait permasalahannya yang dikaji. Dokumentasi pada penelitian ini memungkinkan adanya perbedaan antara hasil wawancara dengan hasil pengamatan yang dilaksanakan.

1.11. Teknik Uji Validasi/Keabsahan Data

Metode validitas atau uji keabsahan menjadi bagian yang penting karena melalui analisa data, jadi kredibilitas data dapat terpenuhi dengan sempurna. Triangulasi data biasanya digunakan untuk memverifikasi keakuratan data dengan membandingkannya dengan data dari sumber lain. Tujuan utama triangulasi adalah bukan untuk menemukan kebenaran yang sebenarnya dari suatu fenomena yang sedang diteliti, melainkan untuk memperdalam pemahaman peneliti terhadap temuan yang telah diperoleh di lapangan. Triangulasi dalam penelitian terdapat triangulasi teknik, sumber data dan waktu yang dapat dijelaskan sebagai berikut;

1.11.1. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilaksanakan dengan membandingkan data yang telah didapat menggunakan berbagai metode yang telah diambil. Dalam penelitian kualitatif, peneliti memanfaatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Agar mendapat informasi secara akurat serta menyeluruh, peneliti juga dapat mengkombinasikan wawancara bebas dengan wawancara terstruktur. Selain itu, validitas data juga dapat diuji dengan menggabungkan wawancara dan observasi. Peneliti juga dapat melibatkan subjek penelitian yang berbeda guna memverifikasi kebenaran informasi. Dengan mempertimbangkan berbagai perspektif, hasil yang diperoleh diharapkan menjadi lebih valid dan mendekati kebenaran. Maka dari itu, triangulasi tahap ini dapat dilaksanakan jika kebenaran data yang didapatkan dari subjek penelitian masih diragukan (Sugiyono, 2014).

1.11.2. Triangulasi Sumber Data

Menelusuri kebenaran dari hasil data penelitian dan informasi dapat dilakukan dengan mempergunakan beberapa metode dan sumber data. Peneliti dapat mempergunakan observasi partisipatif, arsip, dokumen tertulis, catatan sejarah, dokumen resmi, tulisan pribadi, serta gambar atau foto untuk memperkuat validitas data. Setiap metode tersebut mempunyai output beragam, yang kemudian dapat memberi pemahaman yang berbeda terkait fenomena yang sedang diteliti oleh peneliti. Beragam perspektif ini nantinya dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam, sehingga kebenaran data yang diperoleh menjadi lebih valid (Sugiyono, 2014).

1.11.3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Waktu memiliki peran besar sebagai penentu kredibilitas data yang didapatkan. Perubahan situasi dan kondisi pada waktu yang berbeda dapat mempengaruhi hasil pengumpulan data. Oleh karena itu, untuk memastikan keakuratan informasi, peneliti dapat menggunakan teknik triangulasi waktu. Triangulasi waktu menguji kredibilitas melalui observasi, wawancara, atau teknik lain dalam waktu atau situasi berbeda, sehingga dilaksanakan beberapa kali hingga mendapatkan data yang pasti untuk membandingkan data yang dikumpulkan dalam berbagai rentang waktu dan kondisi yang berbeda, sehingga dapat diketahui apakah data tersebut konsisten atau mengalami perubahan yang signifikan. Dengan melakukan pengecekan secara berkala dan berulang, peneliti dapat menemukan pola yang lebih jelas serta memastikan bahwasanya data yang didapatkan dapat diandalkan. Proses ini membantu mengurangi bias yang mungkin muncul akibat faktor waktu dan meningkatkan validitas temuan penelitian (Sugiyono, 2014).

Penelitian ini mempergunakan triangulasi sumber data sebagai bentuk validitas dan keabsahan data, dimana peneliti akan memeriksa data yang didapatkan dari wawancara dengan subjek penelitian. Selanjutnya data tersebut ditanyakan kepada subjek lain yang masih terkait satu sama lain. Peneliti melakukan ini untuk mengetahui apakah data dari subjek-subjek penelitian saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Penggunaan berbagai sumber data dapat memberikan banyak pandangan dan pemahaman yang berbeda terkait topik penelitian yang sedang diteliti dan sekaligus memperkuat hasil perolehan data yang telah didapatkan oleh peneliti.

1.12. Teknik Analisis Data

Analisis data dilaksanakan secara berkesinambungan, baik selama proses pengumpulan data atau sesudahnya. Saat wawancara berlangsung, peneliti sudah mulai menganalisis jawaban yang diberikan oleh informan. Jika setelah dianalisis jawaban tersebut dirasa kurang memadai, maka peneliti akan mengajukan pertanyaan tambahan hingga diperoleh data yang dianggap valid dan dapat dipercaya dan dapat menjelaskan terkait fenomena yang sedang diteliti..

Dari penjelasan tersebut, disimpulkan bahwasanya analisis data merupakan proses panjang dalam pengolahan hasil penelitian. Proses ini tidak hanya mencakup pengorganisasian data, tetapi juga melibatkan tahap evaluasi dan penentuan informasi yang paling relevan serta bermakna. Dengan demikian, pengujian data bertujuan untuk menghasilkan temuan yang lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*. Secara lebih rinci, langkah-langkah uji keabsahan data dalam penelitian sebagai berikut ;

1.12.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses untuk mendapat informasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam proses ini, peneliti memilih strategi yang paling sesuai agar data yang diperoleh lebih terfokus dan dapat diperdalam pada tahap selanjutnya. Pada tahap awal, peneliti mengumpulkan data sesuai dengan metode yang telah ditetapkan. Setelah data terkumpul, dilakukan pemeriksaan untuk memastikan kelengkapan dan kejelasan akan data yang telah diperoleh tersebut, langkah ini bertujuan agar data yang dihasilkan valid dan dapat digunakan secara

akurat dalam penelitian (Sugiyono, 2014). Peneliti mengumpulkan data yang ada di lokasi penelitian ketika sedang melaksanakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang sudah dikumpulkan tadi akan peneliti melihat apakah data yang peneliti temukan sudah *valid* dan memenuhi data yang dibutuhkan terkait topik yang sedang diteliti.

1.12.2. Reduksi Data

Mereduksi data ialah proses meringkas serta menentukan aspek-aspek yang esensial, serta memfokuskan perhatian pada sesuatu yang penting dengan mencari tema dan pola yang relevan dari data yang sudah diperoleh selama penelitian berlangsung. Tujuan dari reduksi data adalah untuk mempermudah memahami informasi yang sudah diperoleh selama penelitian di lapangan. Proses ini dilakukan dengan cara mengklasifikasikan data sesuai permasalahan penelitian. Dengan demikian, peneliti dapat meringkas data-data tersebut untuk menyoroti bagian yang signifikan dan memberikan gambaran yang jelas. (Sugiyono, 2014).

Setelah data yang sudah *valid* dikumpulkan, peneliti akan memilah data-data tersebut dan memilih data yang sekiranya cocok dengan tema pada topik penelitian, peneliti juga mengklasifikasikan data sesuai permasalahan yang ada di lapangan pada tahap reduksi data.

1.12.3. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilaksanakan oleh peneliti berbentuk penjelasan deskriptif, bagan hubungan antar sub-bab, *flowchart* dan sejenisnya untuk menjelaskan hasil dari data yang telah diperoleh. Setelah data disusun, peneliti akhirnya mengolah data tersebut. Jika ditemukan data yang tidak sesuai dengan kebutuhan, peneliti dapat mengedit dan memilih data yang relevan dan sesuai dengan

kebutuhan dan topik penelitian yang diambil. Pengeditan data bertujuan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi selama proses pengumpulan data. Jika ditemukan ketidaktepatan, data akan diperbaiki atau dilengkapi melalui pengumpulan ulang atau penambahan informasi yang kurang. Data yang dipergunakan dalam penelitian kualitatif secara umum berbentuk teks naratif deskriptif berupa catatan lapangan (*field notes*), sehingga dapat membentuk penjelasan yang padu dan mudah dipahami. Penyajian ini memudahkan pembaca dalam memahami situasi yang diteliti dan melakukan analisis secara tepat (Sugiyono, 2014).

Selanjutnya, data yang sudah dipisahkan sesuai dengan permasalahan akan di *cross check* kelengkapan data sekali lagi untuk diperbaiki jika masih ada data yang kurang dan menambahkan *detail-detail* kecil berdasarkan catatan lapangan peneliti. Peneliti juga melihat kembali informasi-informasi apa saja yang peneliti lihat ketika sedang turun ke lapangan.

1.12.4. Kesimpulan dan Penarikan/Verifikasi

Kesimpulan adalah jawaban atas rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal penelitian dimulai, namun mungkin juga tidak, karena fenomena yang diambil dan rumusan masalah sifatnya sementara dan pastinya akan dapat berkembang saat berlangsungnya proses penelitian. Kemudian peneliti akan menganalisis serta mendeskripsikan data tersebut agar dapat mengerti, dipahami, dan jelas sesuai dengan tujuan penelitian penelitian yang sudah dituliskan. Pada bagian ini penelitian memberi penjelasan secara singkat kesimpulan atas data-data yang sudah didapatkan, agar menjadi penelitian yang datanya dapat memberi jawaban atas permasalahan yang ada yang telah diteliti oleh peneliti (Sugiyono, 2014).

Tahap terakhir pada menganalisa data yaitu dengan melihat apakah kesimpulan yang peneliti dapatkan di lapangan sudah bisa menjawab rumusan masalah. Pada tahap ini juga, peneliti bisa saja menemukan rumusan masalah baru ketika berada di lapangan dan ketika sedang mengumpulkan data yang sudah didapatkan.

