

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi kompensasi di Toko Roti Amy Bakery. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *Action Research Study*. Untuk mendapatkan hasil yang sesuai dan berdasarkan fakta yang terjadi di tempat kerja.

*Action Research* atau yang disebut dengan penelitian tindakan yaitu sebuah penelitian yang bertujuan untuk memecahkan masalah dalam suatu permasalahan. Penelitian tindakan sendiri yaitu mencari perubahan transformatif melalui sebuah proses yang simultan untuk mengambil dan melakukan penelitian. Penelitian tindakan pertama kali diciptakan oleh Kurt Lewin pada tahun 1944. Pada tahun 1946 Kurt Lewin menjelaskan dalam makalahnya bahwa penelitian tindakan yaitu sebagai penelitian komparatif pada kondisi dan efek dari berbagai bentuk social. Ada beberapa langkah dalam penelitian tindakan, yaitu perencanaan, tindakan dan pencarian fakta tentang hasil tindakan.

Penelitian tindakan yaitu proses penyelidikan interaktif dimana menyeimbangkan tindakan penyelesaian masalah yang diterapkan dalam konteks kolaboratif dengan analisis atau penelitian kolaboratif berbasis data yang bertujuan untuk memahami penyebab apa yang mendasari atau memprediksi dimasa yang akan datang tentang perubahan dalam organisasi.

Menurut Mc Cutcheon dan Jung (1990: 148) dalam jurnal “*Alternative Perspectives on Action Research Theory into Practice*” , mengemukakan bahwa:

“Penelitian tindakan dicirikan sebagai penyelidikan sistemik yang bersifat kolektif, kolaboratif, reflektif diri, kritis, dan dilakukan oleh para peserta penyelidikan. Tujuan dari penelitian tersebut adalah pemahaman tentang praktik dan artikulasi pemikiran atau filosofi praktik untuk meningkatkan praktik ” (McCutcheon dan Jung, 1990: 148).

Dalam penelitian ini penulis melibatkan partisipasi aktif melalui organisasi yang ada. Hal ini dapat dibimbing oleh organisasi atau lembaga ataupun dibimbing oleh peneliti profesional, dengan tujuan untuk meningkatkan strategi, praktik, dan pengetahuan tentang lingkungan tempat praktik kerja mereka.

Dalam penelitian ini menggunakan studi kasus dimana menurut Creswell ( 2010:20 ) studi kasus yaitu strategi penelitian yang didalamnya peneliti menyelidiki suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi kompensasi yang diterapkan di Toko Roti “ *Amy Bakery* ” , dan juga untuk mengetahui apakah karyawan mempunyai kepuasan kerja atas adanya strategi kompensasi yang diterapkan tersebut. Oleh karena itu penelitian ini membutuhkan pendekatan penelitian tindakan untuk mengetahui dan mendapatkan hasil yang sesuai berdasarkan fakta yang ada di tempat.

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi : Toko Roti Amy Bakery Surakarta

Alamat : Jl. Duwet Raya No. 8 – Karangasem, Laweyan Kota Surakarta,  
Jawa Tengah 57145

No. Telp : 0858-6744-4464

Email : amy.bakery@yahoo.com

Penelitian akan dilakukan pada sebuah toko roti di daerah Surakarta. Toko Roti “ *Amy Bakery* “ ini berdiri pada tahun 2012 dan sudah memiliki tujuh cabang. Amy Bakery adalah toko roti yang menyediakan roti dan kue yang khas. Dengan *Tag line* “ *Good, Fresh, Healthy, and Halal* “ maka Amy Bakery menjamin produk yang dijualnya tanpa menggunakan bahan pengawet dan bahan adiktif yang berbahaya bagi kesehatan.

## 3. Narasumber Penelitian

Narasumber penelitian atau responden dalam penelitian ini yaitu dipilih secara *random* dimana narasumber merupakan yang terlibat dalam pekerjaan tersebut dan mengetahui tentang penelitian yang dilakukan, maka dari itu untuk memperoleh data pada penelitian ini, narasumber yang dipilih adalah tiga orang, dimana satu orang merupakan pemilik dan dua orang sebagai karyawan yang bekerja di Toko Roti Amy Bakery Surakarta.

- Nama : Mohammad Samsul Hadi  
Alamat : Jl. Duwet Raya No. 8 – Karangasem Laweyan Kota  
Surakarta

Umur : 50

Pekerjaan : Pemilik Toko Roti Amy Bakery

- Nama : Tyas  
Alamat : Sidodadi Pajang Lawean Surakarta  
Umur : 25  
Pekerjaan : SPG ( Bagian pemasaran produk )

- Nama : Nita  
Alamat : Sundaan Lawean Surakarta  
Umur : 27  
Pekerjaan : Staff Administrasi

#### 4. Metode Pengumpulan Data

##### a. Desain Penelitian Tindakan

Dalam desain penelitian tindakan terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan yaitu sebagai berikut :

1. Rencana tindakan
2. Pelaksanaan tindakan
3. Observasi

## b. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara :

### 1. Observasi

Menurut Arikunto ( 2006 :124 ) Observasi yaitu mengumpulkan data ataupun keterangan yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung ditempat penelitian.

Purnomo (dalam Kurniawan, 2011:10) dan Nurlaili (2011:14) mengungkapkan bahwa langkah-langkah penggunaan metode observasi secara umum meliputi:

- a) Tahap persiapan atau perencanaan
  - a. Menetapkan tujuan pembelajaran khusus (TPK)
  - b. Menetapkan obyek yang akan diobservasi
  - c. Menentukan alat/instrument peroleh data dalam mengadakan observasi
- b) Tahap pelaksanaan
  - a. Melakukan pengamatan, dimana penulis secara langsung menuju obyek yang diobservasi
  - b. Penulis mengumpulkan data (inventarisasi data) dari pengamatan terhadap obyek yang diobservasi
  - c. Menganalisis dan mengevaluasi data, yaitu dengan penulis mengadakan pencatatan terhadap peristiwa, kejadian-kejadian atau gejala-gejala yang terjadi
  - d. Mendiskusikan hasil pengamatan lalu menarik kesimpulan

## 2. Wawancara

Wawancara menurut P. Joko Subagyo ( 2011: 39 ) yaitu kegiatan yang dilakukan agar mendapatkan informasi baik secara langsung dengan cara mengungkapkan pertanyaan – pertanyaan kepada responden. Wawancara juga berarti berhadapan langsung dimana interview dengan responden, yang kegiatan tersebut dilakukan secara lisan.

Steward & Cash ( 1982 ) dalam Lukman Nur Hakim ( 2013 ) wawancara merupakan sebuah proses komunikasi ( interpersonal ) yang bersifat serius, untuk menciptakan interaksi adanya aktivitas bertanya dan menjawab dalam pertanyaan.

Singh ( 2002 ) dalam Lukman Nur Hakim ( 2013 ) menyebutkan bahwa ada dua macam jenis wawancara yaitu wawancara formal dan informal.

### 1. wawancara Normal

wawancara formal bisa disebut sebagai wawancara tersruktur yaitu untuk lebih mengetahui informasi tentang responden dengan kondisi

dimana pertanyaan – pertanyaan yang ditanyakan oleh pewawancara dan jawaban direkam dalam bentuk yang telah terstandarisasi.

### 2. wawancara Informal

wawancara informal yaitu sebuah wawancara dimana pewawancara tidak mempersiapkan pertanyaan – pertanyaan untuk ditanyakan ke responden. Wawancara informal bisa disebut juga sebagai wawancara

tidak terstruktur karena segala sesuatu tergantung pewawancara dan kendali dipegang penuh oleh pewawancara.

### 3. Dokumentasi

Selain dengan wawancara, informasi lain dapat diperoleh melalui dokumentasi. Menurut Umi Narimawati, dkk ( 2010:39 ) dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelaah dokumen – dokumen yang terdapat pada organisasi. Ataupun juga dapat dikatakan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan dan mengumpulkan data, yang diidentifikasi dari dokumentasi yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis.

### 5. Metode Analisis Data

#### a. Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data, seluruh data yang telah terkumpul kemudian diolah oleh peneliti. Beberapa tahap untuk menganalisis data menurut Creswell ( 2009 ) yaitu :

1. Data mentah yang berupa transkrip wawancara, catatan, gambar dan lain sebagainya.
2. Mempersiapkan data untuk dianalisis. Hal ini merupakan penulisan ulang wawancara, mengetik catatan, pemindahan data, dan mengatur data kedalam berbagai jenis sesuai dengan sumber informasi yang diperoleh.
3. Membaca keseluruhan data. Hal ini dilakukan untuk memahami informasi dan data yang diperoleh oleh peneliti.

4. Coding yaitu analisis data secara rinci dengan memisahkan informasi-informasi yang penting dan dimasukkan kedalam segmentasi data, dapat berupa paragraph, gambar, ataupun label informasi.
5. Menggunakan proses Coding untuk menghasilkan deskripsi atau tema untuk dianalisis. Deskripsi tersebut melibatkan informasi detail mengenai orang, tempat maupun peristiwa.
6. Mengemukakan deskripsi dan tema secara representative.
7. Langkah terakhir yaitu dengan melibatkan pembuatan interpretasi atau makna dari data-data yang telah diperoleh. Pemahaman mengenai pelajaran yang dapat diambil melalui data, dan juga bisa berupa perbandingan dari temuan di literature atau teori. Dan juga, penulis mengkonfirmasi informasi sebelumnya sesuai atau menyimpang.
8. Reliabilitas dan Validitas

Menurut Creswell (2010) Reliabilitas didalam penelitian kualitatif yaitu sebuah pendekatan yang digunakan oleh peneliti yang diharuskan konsisten di berbagai peneliti dan proyek yang berbeda. Adapun beberapa prosedur reliabilitas sebagai berikut :

1. memeriksa ulang transkrip agar tidak terjadi kesalahan saat pembuatan transkrip.
2. Memastikan tidak ada penyimpangan kode pada saat pemberian kode, hal ini dapat dilakukan dengan cara mengecek ulang kode dengan definisi yang sudah dibuat.

Validitas merupakan salah satu kekuatan dalam penelitian kualitatif, dan didasarkan pada temuan / hasil akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan dan pembaca. Dalam mengukur sebuah validitas pada penelitian kualitatif, Creswell ( 2010 ) merekomendasikan strategi – strategi yang dapat digunakan untuk mengukur keakuratan temuan/ data, strategi tersebut meliputi :

1. Triangulation, yaitu sumber data informasi yang berbeda dengan cara memeriksa bukti dari sumber – sumber yang ada dan kemudian menggunakan data informasi tersebut untuk dapat membangun justifikasi yang benar mengenai tema tersebut.
2. Member check, yaitu untuk mengetahui keakuratan temuan/hasil penelitian kualitatif dengan cara membawa kembali laporan akhir atau deskripsi kepada partisipan untuk diperiksa kebenarannya dan keakuratannya. Bisa juga dilakukan dengan wawancara lanjutan dan partisipan dapat diberikan kesempatan untuk mengomentari temuan/data tersebut.
3. Thick Description, yaitu untuk menyampaikan temuan/hasil penelitian.
4. Klarifikasi Bias, hal ini menjadi refleksi diri dan menciptakan narasi yang terbuka dan jujur yang kemudian menjadi penelitian yang baik bagi pembaca.
5. Meluangkan waktu lama ketika berada di lapangan. Yaitu agar peneliti dapat mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti dan pada akhirnya dapat disampaikan secara detail.

6. Menggunakan pembekalan reka untuk meningkatkan keakuratan. Yaitu melibatkan seseorang yang berdiskusi tentang penelitian kualitatif.

#### 6. Proses Action Research Study

Proses dalam *Action Research Study* ( Penelitian Tindakan ) terbagi dalam beberapa tahap yaitu sebagai berikut :

1. Memilih Fokus

Memilih focus merupakan dimana peneliti akan menentukan focus penelitiannya seperti masalah apa yang akan dijadikan focus. Dalam penelitian ini penulis memilih focus dalam masalah strategi kompensasi yang ada di Amy Bakery.

2. Teori

Teori yaitu untuk mengidentifikasi nilai - nilai, keyakinan dan perspektif teoritis yang dimiliki para peneliti tentang focus mereka.

3. Identifikasi pertanyaan penelitian

dalam identifikasi pertanyaan peneliti menyiapkan pertanyaan – pertanyaan dimana pertanyaan tersebut digunakan untuk memandu penelitian.

4. Mengumpulkan data

Pengumpulan data digunakan untuk memastikan bahwa penelitian dan data yang telah terkumpul sudah valid ( informasi yang didapat sudah

mewakili yang dimaksud dengan peneliti ) dan dapat digunakan atau diandalkan ( peneliti yakin mengenai data yang mereka gunakan ).

#### 5. Analisis data

Analisis data dalam penelitian tindakan yaitu dapat membantu seorang praktisi untuk mengidentifikasi tren atau pola dalam data penelitian tindakan.

#### 6. Pelaporan hasil

Pelaporan hasil yaitu menjelaskan mengenai hasil dari data – data yang telah didapatkan dan telah dianalisis hingga sampai mendapatkan hasil.

#### 7. Mengambil tindakan yang diinformasikan

Dalam proses akhir ini mengambil tindakan yang diinformasikan organisasi ikut serta dalam proses perencanaan tindakan. Dalam proses ini setiap bagian atau masalah akan diketahui dan pada akhirnya masalah tersebut akan diperbaiki untuk pengembangan dan untuk meningkatkan kinerja dalam organisasi tersebut.

### **BAB IV**

#### **AMY BAKERY**

##### a. Sejarah Perusahaan

Toko roti Amy Bakery merupakan suatu usaha bisnis yang bergerak dibidang kuliner. Amy Bakery sudah mempunyai beberapa cabang yang terletak di kota Surakarta. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di cabang ke 8 Toko Amy Bakery, yang sekarang menjadi toko pusat. Kegiatan yang

dilakukan oleh Amy Bakery yaitu menjual berbagai produk roti, mengolah produk roti dari bahan mentah menjadi bahan jadi yang siap dijual yaitu roti. Dalam aktivitas bisnisnya toko tersebut mempunyai bagian – bagian dalam pekerjaan karyawannya yaitu, administrasi, chef, pemasaran, pramuniaga dan produksi.

#### b. Permasalahan

Dalam usahanya Amy bakery mempunyai beberapa permasalahan dalam kegiatan bisnisnya, salah satunya yaitu dalam permasalahan pergantian karyawan ( *turnover* ). Pergantian tersebut seringkali dihadapi oleh Amy Bakery karena tidak semua karyawan yang bekerja merasa puas atas apa yang diterimanya. Ketidakpuasan tersebut biasanya terjadi pada karyawan baru, karyawan baru akan merasa kurang puas atas gaji atau kompensasi yang diberikan. Ketidakpuasan tersebut bisa disebabkan oleh persaingan bisnis yang ada, karyawan mudah terpengaruh oleh pekerjaan lain diluar.

Permasalahan pergantian karyawan tersebut bisa karena latar belakang pendidikan, pendidikan terakhir yang ditempuh oleh para karyawan tidak sedikit karyawan yang hanya berlulusan SMA, tidak jarang juga lulusan S1 ( sarjana ) yang bekerja disana. Karyawan yang berlatar belakang pendidikan SMA lebih banyak bekerja dibagian pramuniaga ataupun SPG sedangkan untuk karyawan yang berlatar belakang pendidikan S1 bekerja dibagian produksi ataupun staff administrasi.

Latar belakang pendidikan bisa menjadi sebab permasalahan dalam pergantian karyawan tersebut karena mereka hanya mementingkan besar

kecilnya gaji ataupun bonus yang didapat. Para pekerja yang berlatar belakang pendidikan SMA cenderung akan mudah bosan terhadap pekerjaan mereka dan mencoba mencari pekerjaan lain diluar Amy Bakery, karena mereka akan mencari pekerjaan yang mempunyai gaji dan kompensasi tinggi.

Selain adanya permasalahan latar belakang pendidikan, adanya pesaing juga menjadikan sebab terjadinya pergantian karyawan yang ada. Banyaknya toko roti di Surakarta menjadikan Amy Bakery harus mempunyai SDM dan SDA yang berkualitas. Banyaknya pesaing tersebut menjadikan timbulnya permasalahan yang ada di Amy Bakery.

Kualitas karyawan dalam suatu perusahaan dapat mencerminkan baik buruknya kondisi perusahaan tersebut. Hal itu dapat dilihat dan dinilai dari kinerja karyawan maupun loyalitas yang diberikan karyawan tersebut. kualitas karyawan yang ada di Amy Bakery selalu dijaga dengan adanya pelatihan dan pengembangan dalam perusahaan. Pelatihan yang diterapkan oleh Amy Bakery yaitu dengan mendatangkan chef ahli untuk memberikan pelatihan mengenai cara – cara membuat kue ataupun memberikan pelatihan dengan seminar. Sedangkan untuk pengembangan Amy Bakery memberikan kesempatan kepada chef atau bagian produksi untuk berkreasi sesuai dengan yang mereka inginkan, kemudian hasil dari olahan akan diberikan dan di test untuk uji layak. Jika hasil tersebut baik maka selanjutnya akan dilakukan uji pasar oleh pimpinan, jika uji pasar berjalan dengan baik maka produk tersebut akan dijual belikan di Amy Bakery dan cabang – cabang yang lain. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan tersebut karyawan akan merasa lebih puas dan

skill yang mereka miliki akan bertambah, dan juga karyawan akan merasa dihargai karena karyawan bisa mengkreasikan apa yang mereka inginkan, sesuai dengan standar SOP yang ada.

Seperti yang dijelaskan oleh pemilik toko Amy Bakery Bapak Samsul Hadi bahwa karyawan baru biasanya akan lebih terpengaruh oleh pekerjaan baru yang ada diluar, hal itu juga bisa menyebabkan karyawan lama akan ikut terpengaruh oleh karyawan baru yang akan keluar. Oleh karena itu pemilik membuat strategi – strategi yang digunakan untuk mengurangi pergantian karyawan.

c. Solusi

Dari permasalahan yang dihadapi oleh Amy Bakery yaitu dalam pergantian karyawan, Amy Bakery mempunyai solusi untuk mengurangi pergantian karyawan tersebut yaitu adanya penerapan strategi kompensasi. Strategi kompensasi tersebut dilakukan dengan beberapa cara.

Strategi kompensasi yang dilakukan oleh Amy Bakery yaitu dengan cara menetapkan target, senioritas dan disiplin kerja. Solusi tersebut dibuat oleh pemilik untuk mengurangi pergantian karyawan, dimana karyawan akan diberikan target oleh pimpinan agar karyawan bisa mendapatkan kompensasi, senioritas yang berlaku yaitu digunakan oleh pimpinan agar karyawan lama bisa lebih mendapatkan kepuasan dalam pekerjaan hal ini pula bertujuan untuk karyawan – karyawan baru bisa bekerja dengan waktu yang lama, sedangkan dalam disiplin kerja pimpinan menerapkan kedisiplinan karyawan untuk

dijadikan strategi kompensasi yaitu agar karyawan bisa lebih giat dan rajin dalam mengerjakan pekerjaannya.

