

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Audy Dental Harapan Indah Bekasi yang beralamat di Ruko Asia Tropis AT 16/17, Kabupaten Bekasi, DKI Jakarta 17214 pada Bulan Februari sampai dengan Agustus 2023, sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Feb				Mar				Apr				May				Jun				Jul				Aug			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persetujuan Judul dan	☐																											
2	Observasi Awal				☐																								
3	Pengajuan Izin Penelitian					☐																							
4	Persiapan Instrumen						☐	☐	☐	☐																			
5	Pengumpulan Data										☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐												
6	Pengolahan Data																☐	☐	☐										
7	Analisis dan Evaluasi																		☐										
8	Penulisan Laporan																			☐	☐	☐							
9	Seminar Hasil Penelitian																										☐		

Sumber: Penelitian Tahun 2023

3.2. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu pencarian fakta dengan mempelajari masalah-masalah dalam perusahaan serta situasi tertentu termasuk tentang hubungan, kegiatan, sikap dan proses yang sedang berlangsung dan analisis yang digunakan adalah analisis SWOT dengan matrix *Internal Factor Evaluation (IFE)*, *External Factor Evaluation (EFE)*, *Internal External (IE)* dan *Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)*.

3.3. Narasumber

Narasumber merupakan peran yang sangat penting dalam melakukan penelitian khususnya dalam penelitian kualitatif, narasumber yang dipilih merupakan *key people*

perusahaan karena *key people* memiliki peran penting di perusahaan. sehingga dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini *key people* yang dipilih dari divisi operasional, divisi *marketing*, divisi keuangan, divisi *human capital* dan divisi *dentist relation*.

Pada divisi operasional *key people* bernama Ibu Septryda Sriani dengan jabatan senior manager operasional, alasan memilih beliau karena merupakan leader dalam divisi operasional yang tentunya yang paling mengetahui hal yang berhubungan dengan operasional terutama objek yang sedang saya teliti yaitu Audy Dental Harapan Indah. Pada divisi marketing *key people* bernama drg. Ary Gustanti dengan jabatan manager *marketing*, alasan memilih beliau karena merupakan *leader* dalam divisi *marketing* sehingga memiliki banyak yang dikuasai dan diketahui dalam segi *marketing* atau pemasaran terhadap objek yang diteliti. Pada divisi keuangan saya memilih Ibu Lusinta dengan jabatan supervisor audit dan *accounting* karena beliau merupakan karyawan dengan lama masa kerja terlama diantara karyawan lain dalam divisi keuangan, sehingga mengetahui perjalanan keuangan perusahaan sejak dari tahun 2015 hingga saat ini. Pada divisi *human capital key people* yang dipilih yaitu Ibu Marieska dengan jabatan manager *human capital* yang dimana beliau merupakan leader dalam divisi *human capital* sehingga mengetahui banyak hal mengenai SDM perusahaan, baik dari *turn over* karyawan serta kebijakan perusahaan. Pada divisi *dentist relation* yaitu Afina dengan jabatan senior admin *dentist relation* yang mengetahui kualitas kinerja dokter, komplain pasien medis dan mengatur jumlah dokter dalam suatu klinik.

1.3.1. Populasi

Menurut Handayani (2020), populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti memiliki ciri yang sama, dapat berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa atau sesuatu yang akan diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagian manajemen Audy Dental.

1.3.2. Sampel

Menurut Handayani (2020), teknik pengambilan sampel merupakan proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel dan memahami berbagai sifat atau karakter dari subjek yang dijadikan sampel yang dimana nantinya dapat dilakukan generalisasi elemen populasi. Pada penelitian kualitatif ini

yang sebagai sampel adalah perwakilan 5 divisi terpenting dari bagian manajemen, yaitu Manager divisi operasional, manager divisi *human capital*, manager divisi marketing, senior admin *dentist relations*, dan supervisor audit dan *finance*.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan observasi dan wawancara (*interview*).

1. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2019) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Data ini juga dikumpulkan bantuan berbagai alat, sehingga akan fokus terhadap penelitian yang tergambar dengan jelas. Tahap observasi ini dilakukan guna untuk mengumpulkan bahan-bahan data yang diperlukan dengan pengamatan dan pencatatan pada fenomena yang memiliki objek pengamatan. Penulis akan melakukan observasi terhadap internal dan eksternal Audy Dental Harapan Indah.

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019) wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk melakukan pertukaran informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Esterberg dalam Sugiyono (2019) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu: wawancara semi terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan *key people* yaitu Ibu Septryda Sriani sebagai Senior Manager Operasional, drg. Ary Agustanti dengan jabatan Manager Marketing Audy Dental, Ibu Marieska Manager *Human Capital*, Lusinta SPV Audit dan *Finance*, Afina senior admin *Dentist Relation*. Pembahasan yang akan dilaksanakan adalah mengenai persoalan dari masing-masing divisi terhadap fokus operasional cabang Harapan Indah.

Metode pengumpulan data dilakukan sebanyak 3 kali. Pertama peneliti melakukan identifikasi faktor internal dan eksternal berdasarkan hasil wawancara, kedua yaitu pemberian rating dan bobot pada analisis EFE dan IFE. Teknik pemberian bobot yang digunakan merupakan metode *paired comparison*. Ketiga yaitu penentuan *attractiveness score* pada QSPM. *Paired comparison* yaitu digunakan untuk responden dalam memilih antara dua obyek pada saat bersamaan dan untuk mengukur

kepentingan realif dari sejumlah alternatif solutif dan tindakan. Teknik ini menggunakan media kerangka untuk membandingkan solusi atau tindakan terhadap alternatif solusi dan dapat membedakan perbedaan kepentingan antara alternatif solusi. Pada tahap pemberian bobot terhadap faktor-faktor strategis internal dan eksternal yang tersedia untuk kuesioner ini dengan memberikan nilai 0,1 atau 2 yang paling sesuai menurut narasumber, dengan cara berikut:

0 : Jika indikator horizontal kurang penting daripada indikator vertikal

1 : Jika indikator horizontal sama penting dengan indikator vertikal

2 : Jika indikator horizontal lebih penting daripada indikator vertikal

3.5. Teknik Analisis Data

3.5.1. Internal Factor Evaluation Matrix (IFE Matrix)

Matriks IFE dipergunakan untuk analisis faktor-faktor yang berkaitan dengan internal perusahaan (kelemahan dan kekuatan). Faktor-faktor yang telah dilakukan identifikasi selanjutnya diberikan bobot dan rating untuk masing-masing faktor sehingga terlihat skor total yang tercantum pada matriks IFE. Nilai skor yang diperoleh akan menunjukkan faktor kekuatan utama, kekuatan kecil, kelemahan utama dan kelemahan kecil Audy Dental Harapan Indah, dengan ketentuan pengisian rating sebagai berikut:

1 = Kelemahan Utama/Mayor

2 = Kelemahan Kecil/Minor

3 = Kekuatan Kecil/Minor

4 = Kekuatan Utama/Mayor

Tabel 3.3 Internal Factor Evaluation Matrix (IFE Matrix)

No	Faktor Internal	Rating	Bobot	Total Skor
Kekuatan				
1				
2				
3				
4				
Total Kekuatan				
Kelemahan				
1				
2				
3				
4				
Total Kelemahan				
Total				

Sumber: Rangkuti 2016

3.5.2. External Factor Evaluation Matrix (EFE Matrix)

Matriks EFE digunakan untuk analisis faktor-faktor yang berkaitan dengan eksternal dari perusahaan yaitu peluang dan ancaman. Faktor-faktor yang telah dilakukan identifikasi akan dilanjutkan untuk pemberian bobot dan *rating* untuk masing-masing faktor sehingga dapat terlihat skor total yang tercantum pada Matriks EFE. Nilai skor yang didapatkan menunjukkan faktor mana saja yang dimiliki menjadi peluang utama, peluang kecil, ancaman utama dan ancaman kecil Audy Dental Harapan Indah. dengan ketentuan pengisian rating sebagai berikut:

- 1 = Rendah, respon perusahaan rendah
- 2 = Sedang, respon perusahaan rata-rata
- 3 = Tinggi, respon perusahaan diatas rata-rata
- 4 = Sangat tinggi, respon perusahaan superior

Tabel 3.4 External Factor Evaluation Matrix (EFE Matrix)

No	Faktor Eksternal	Rating	Bobot	Total Skor
Peluang				
1				
2				
3				
4				
5				
Total Peluang				
Ancaman				
6				
7				
8				
9				
10				
Total Ancaman				
Total				

Sumber: Rangkuti 2016

3.5.3. Internal External Matrix (IE Matrix)

Matriks IE yang digunakan meliputi parameter kekuatan internal perusahaan dan pengaruh eksternal yang dihadapi. Pada tahap ini merupakan penggabungan antara matriks IFE dan matriks EFE yang akan dimasukkan kedalam matriks IE untuk mengetahui posisi divisi perusahaan pada matriks IE.

		Total Nilai IFE			
		4	Kuat 3,0 - 4,0	Sedang 2,0 - 2,9	Lemah 1,0 - 1,9
Total Nilai EFE	Tinggi 3,0 - 4,0	I Grow & Build	II Grow & Build	III Hold & Maintain	
	Sedang 2,0 - 2,9	IV Grow & Build	V Hold & Maintain	VI Harvest or Divest	
	Rendah 1,0 - 1,9	VII Hold & Maintain	VIII Harvest or Divest	IX Harvest or Divest	

Gambar 3.1 Matriks Internal-Eksternal (IE)

Sumber: Rangkuti 2017

3.5.4. SWOT

Dalam analisis SWOT lebih mudah dilakukan dalam menggunakan tabel matriks dari empat elemen SWOT. Hal ini digunakan untuk mempermudah diri dalam menemukan hubungan antara temuan evaluasi dari setiap elemennya.

	Strength (S) Daftar semua kekuatan/kelebihan yang dimiliki	Weakness (W) Daftar semua kekurangan/kelemahan yang dimiliki
Opportunities (O) Daftar semua peluang yang dapat diidentifikasi	Strategi (S-O) Gunakan semua kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan peluang yang ada	Strategi (W-O) Atasi semua kelemahan dengan memanfaatkan semua peluang yang ada
Threats (T) Daftar semua ancaman yang dapat diidentifikasi	Strategi (S-T) Gunakan semua kekuatan untuk menghindari semua ancaman	Strategi (W-T) Tekan semua kelemahan dan cegah semua ancaman

Gambar 3.2 SWOT

Sumber: David 2016

Cara menentukan matriks SWOT menurut David (2016) yaitu:

1. Membuat daftar peluang eksternal.
2. Membuat daftar ancaman eksternal.
3. Membuat daftar kekuatan internal.
4. Membuat daftar kelemahan internal.
5. Melakukan pencocokan kekuatan internal dengan peluang eksternal sehingga mendapatkan strategi SO.
6. Melakukan pencocokan kelemahan internal dengan peluang eksternal sehingga mendapatkan strategi WO.
7. Melakukan pencocokan kekuatan internal dengan ancaman eksternal sehingga mendapatkan strategi ST.
8. Melakukan pencocokan kelemahan internal dengan ancaman eksternal sehingga mendapatkan strategi WT.

3.5.5. Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)

QSPM digunakan untuk mendapatkan alternatif strategi terbaik dan dapat melakukan implementasi terhadap perusahaan berdasarkan dengan kebijakan dan kondisi nyata perusahaan. Matriks QSPM dibuat berdasarkan faktor utama eksternal dan internal pada EFE, IFE dan matriks SWOT. QSPM merupakan tahap akhir dari analisis formulasi strategi berupa penilaian alternatif terbaik, dari matriks QSPM akan terlihat nilai TAS (*Total Attractiveness Score*) tertinggi.

Tabel 3.5 Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)

Faktor Internal		Bobot	Strategi 1		Strategi 2		Strategi 3	
			AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS
1								
2								
3								
4								
5								
Faktor Eksternal								
1								
2								
3								
4								
5								
TOTAL								

Sumber: David 2016