

BAB II

METODOLOGI DAN DESKRIPSI SUBJEK/OBJEK PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Metode

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami fenomena yang dikaji secara mendalam. Menurut Djam'an Satori & Aan Komariah (2017) penelitian kualitatif adalah pendekatan ilmiah yang bertujuan memahami realitas sosial secara mendalam melalui kata-kata, dengan mengumpulkan dan menganalisis data yang relevan dari situasi alami. Menurut Djam'an Satori (2011) metode kualitatif deskriptif merupakan pendekatan yang mengolah data dalam bentuk uraian atau deskripsi untuk memahami suatu fenomena secara mendalam.

Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dikarenakan metode tersebut dapat menggali dan memahami secara mendalam dampak otomatisasi terhadap kinerja sumber daya manusia di The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo.

B. Informan Penelitian

Informan atau subjek penelitian merupakan individu yang dipilih secara sengaja oleh peneliti karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Informan dipercaya dapat menyampaikan data dan informasi yang akurat, mendalam, serta sesuai dengan tujuan dan objek penelitian, sehingga dapat membantu peneliti memahami fenomena yang sedang dikaji secara lebih komprehensif (Sugiyono, 2016).

Peneliti memakai teknik *sampling purposive*, dengan teknik pemilihan sampel tersebut peneliti memilih sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan khusus yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, informan dalam penelitian ini adalah pemilik serta karyawan dari The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo.

Tabel 2.1 Daftar Informan Penelitian

Daftar Narasumber	
Nama	Jabatan
William Victor Untoro	Pemilik The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo
Indah	Karyawan The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo
Poppy	Karyawan The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo

Sumber: Data Primer (2025)

Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan keterlibatan semua sumber daya manusia dan pengalaman dalam menghadapi proses otomatisasi di The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo. Dua karyawan dipilih karena mereka merupakan pelaksana utama operasional yang secara langsung merasakan perubahan sistem kerja dan beban tugas akibat penerapan teknologi otomasi. Sementara itu, satu orang pemilik yang juga merangkap sebagai karyawan dipilih karena memiliki pandangan strategis sebagai pengambil keputusan sekaligus pengalaman operasional sebagai pelaksana. Ketiga informan dapat memberikan peneliti mengenai perspektif yang beragam dan mendalam, baik dari sisi manajerial maupun teknis, sehingga dapat menggambarkan dampak otomasi secara lebih menyeluruh dan sesuai konteks.

C. Operasionalisasi Konsep

Tabel 2.2 Operasionalisasi Konsep

Rumusan Masalah	Konsep & Definisi Konsep	Dimensi	Unsur	Sub unsur	Pertanyaan
P.1. 1. Apa saja dampak otomatisasi pada kinerja sumber daya manusia di The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo?	Penerapan otomatisasi berperan krusial dalam peningkatan efisiensi tersebut melalui mekanisme (Sitompul dkk., 2025).	Peningkatan efisiensi	Pengurangan Pemborosan	Penekanan biaya	Bagaimana cara perusahaan untuk menekan biaya dalam otomasi laundry?
				Penggunaan teknologi	Apa saja teknologi otomasi laundry yang digunakan perusahaan?
					Bagaimana cara penggunaan teknologi otomasi laundry tersebut?
			Optimalisasi waktu	Durasi penyelesaian	Bagaimana perusahaan meminimalisir durasi waktu penyelesaian

					dengan otomasi laundry?
				Konsistensi hasil	Bagaimana cara menjaga konsistensi hasil laundry?
				Penghematan biaya operasional	Bagaimana perusahaan melakukan strategi dalam efisiensi SDM?
				Peningkatan efisiensi energi	Bagaimana perusahaan melakukan strategi efisiensi energi pada mesin laundry?
				Pengurangan kerugian akibat kesalahan SDM	Bagaimana meminimalisir kerugian akibat kesalahan SDM?
	Kinerja menurut Mathis &	Aspek-aspek dalam	Kuantitas	Jumlah pekerjaan	Berapa jumlah hasil pekerjaan

	Jackson (2010) adalah kinerja mencerminkan segala bentuk tindakan maupun ketidakhadiran tindakan dari seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya. Aspek-aspek yang tercermin dalam kinerja meliputi kuantitas hasil, kualitas, dan kerjasama dalam lingkungan kerja.	kinerja meliputi kuantitas hasil, kualitas, dan kerjasama (Mathis & Jackson, 2010)			laundry yang dapat diselesaikan dalam satu hari?
				Jangka waktu	Berapa banyak waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu kali pengerjaan laundry?
			Kualitas	Prosedur kerja	Bagaimana SDM menjalankan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja di The Daily Wash Landromat?
				Kesesuaian hasil pekerjaan	Bagaimana cara mengukur kesesuaian hasil pekerjaan di The Daily Wash

					Laundromat ?
				Keterampilan dan kemampuan SDM	Bagaimana keterampilan dan kemampuan SDM mempengaruhi kualitas hasil pekerjaan?
			Kerjasama	Efektivitas kerja	Bagaimana cara SDM memaksimalkan efektivitas kerja?
				Komunikasi	Bagaimana cara komunikasi baik antar SDM maupun dengan owner untuk mencapai hasil pekerjaan secara maksimal?

Sumber: Diolah Penulis (2025)

D. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, dan Teknik Analisis Data

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang akan dilakukan, peneliti menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, serta studi dokumen.

a. Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis observasi nonpartisipan secara terstruktur. Menurut Sugiyono (2013) Observasi terstruktur merupakan metode pengamatan yang dirancang secara sistematis, di mana peneliti telah menetapkan terlebih dahulu apa yang akan diamati, kapan waktu pelaksanaannya, dan di mana lokasi pengamatannya.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi nonpartisipan dengan tidak turut serta dalam aktivitas yang diamati, melainkan berperan sebagai pengamat yang bersifat netral dan tidak memengaruhi situasi penelitian.

Dengan hal tersebut, peneliti melakukan observasi pada kinerja karyawan dalam mekanisme pengoperasian otomatisasi pada mesin laundry. Hal tersebut mencakup kerjasama antar karyawan, kuantitas serta kualitas dari hasil pengoperasian otomatisasi mesin laundry.

b. Wawancara

Peneliti menggunakan jenis wawancara semi terstruktur, yaitu bentuk wawancara yang berada di antara wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Dalam pelaksanaannya, peneliti telah menyiapkan panduan pertanyaan sebagai acuan, namun proses wawancara tetap dilakukan secara fleksibel. Peneliti dapat menyesuaikan atau mengembangkan pertanyaan sesuai dengan jawaban informan serta kondisi saat wawancara berlangsung. (Sugiyono, 2013)

Peneliti melakukan wawancara terhadap karyawan The Daily Wash Laundromat Surakarta. Wawancara dilakukan peneliti dengan mempersiapkan terlebih dahulu panduan wawancara sebagai acuan wawancara, namun jika juga mengembangkan pertanyaan sesuai dengan jawaban informan dan kondisi saat wawancara berlangsung.

c. Studi Dokumen

Dokumen merupakan sumber data pendukung dalam penelitian yang mencakup bahan tertulis, gambar seperti foto, serta karya monumental lainnya yang dapat memberikan informasi penting untuk menunjang proses pengumpulan dan analisis data dalam penelitian (Putra, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan data dokumen yang diperoleh dari website dan media sosial The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo sebagai tambahan informasi untuk mendukung dan memperkuat temuan yang diperoleh melalui wawancara.

d. Triangulasi

Dalam Sugiyono (2013) triangulasi dijelaskan sebagai penggabungan antara berbagai teknik pengumpulan data dengan sumber data yang telah ada. Pengumpulan data melalui teknik triangulasi dilakukan untuk meningkatkan validitas, reliabilitas, dan kredibilitas. Hal ini dilakukan tidak hanya sebagai pembandingan data, namun sebagai pendekatan untuk memandang suatu realitas melalui sudut pandang yang berbeda dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan triangulasi data dengan subjek yang berbeda. Peneliti melakukan wawancara dengan karyawan (Indah dan Poppy) dan pemilik usaha The Daily Wash Laundromat, Grogol, Sukoharjo (William Victor Untoro) dengan tujuan untuk memahami lebih dalam mengenai kualitas kinerja SDM pada outlet The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo.

2. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder, yang masing-masing berperan penting dalam memberikan informasi yang mendalam dan mendukung analisis terhadap permasalahan yang dikaji.

a. Data Primer

Data primer merupakan informasi utama yang dikumpulkan langsung oleh peneliti selama proses penelitian berlangsung. Data ini diperoleh dari sumber asli, yaitu informan yang memiliki kaitan langsung dengan topik penelitian. Bentuk data primer dapat berupa hasil dari observasi maupun wawancara (Sulung & Muspawi, 2024). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer yang diperoleh melalui observasi langsung saat melakukan kunjungan ke outlet The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan data

dengan mewawancarai pemilik dan beberapa karyawan yang bekerja di tempat tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian merupakan data yang diperoleh bukan secara langsung dari subjek atau sumber utama penelitian. Data ini berfungsi sebagai pelengkap dan penguat terhadap data primer yang telah dikumpulkan sebelumnya. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan data sekunder yang diperoleh dari situs web resmi dan akun media sosial Instagram milik The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo. Data tersebut digunakan sebagai sumber informasi tambahan untuk melengkapi dan memperkuat temuan yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

3. Teknis Analisis Data

Penelitian yang dilakukan menggunakan model analisis Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013) yang terdiri atas beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta kesimpulan/verifikasi.

a. Reduksi Data

Dalam penelitian kualitatif yang dilakukan peneliti, reduksi data dilakukan untuk merangkum serta melakukan pengambilan data pokok atau penting. Hal tersebut dikarenakan data yang dikumpulkan dari lapangan biasanya cukup banyak, sehingga perlu dicatat dengan cermat dan terperinci. Semakin lama peneliti berada di lapangan, maka data yang diperoleh akan semakin banyak, beragam, dan cenderung lebih kompleks. Mereduksi data merupakan proses menyederhanakan data dengan cara merangkum, memilah informasi yang penting, serta memusatkan perhatian pada hal-hal pokok untuk menemukan tema dan pola tertentu. Proses ini membantu peneliti memperoleh gambaran yang lebih jelas, sehingga memudahkan dalam pengumpulan data lanjutan maupun saat data tersebut dibutuhkan kembali.

b. Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk deskripsi, tabel, maupun gambar. Dengan penyajian tersebut, data menjadi lebih terstruktur dan membentuk pola hubungan yang jelas, sehingga memudahkan pemahaman. Ketika data tersaji dengan cara yang mudah dipahami, peneliti dapat merencanakan langkah selanjutnya, yaitu menarik kesimpulan dari hasil penelitian.

c. Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan awal yang dihasilkan masih bersifat sementara dan dapat berubah apabila pada tahap pengumpulan data berikutnya tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukungnya. Namun, jika kesimpulan tersebut didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

E. Lokasi Penelitian



Gambar 2.1 Outlet The Daily Wash Laundromat

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Penelitian ini dilaksanakan di outlet The Daily Wash Laundromat yang berlokasi di Jalan Raya Grogol No. 153, Dusun I, Langenharjo, Kecamatan Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah. Outlet ini merupakan bagian dari jaringan waralaba milik PT Andalan Lancar Sejahtera yang memegang hak kemitraan merek The Daily Wash Laundromat di Indonesia. Kehadiran The Daily Wash Laundromat ditujukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat perkotaan yang dituntut hidup secara efisien, terutama terkait keterbatasan waktu dalam mengurus pekerjaan rumah tangga seperti mencuci pakaian. Layanan yang diberikan didukung oleh penggunaan mesin otomatis, seperti mesin cuci dan pengering, sehingga mampu

menyediakan jasa laundry yang cepat dengan kualitas tetap terjaga. Lokasi ini dipilih karena peneliti ingin mengkaji dampak penerapan mesin otomatisasi terhadap kinerja sumber daya manusia. Dengan demikian, The Daily Wash Laundromat menjadi lokasi yang relevan untuk meneliti pengaruh otomatisasi pada aspek kinerja sumber daya manusia.

F. Deskripsi Subjek Penelitian

1. Profil The Daily Wash Laundromat



Gambar 2.2 Logo The Daily Wash Laundromat

Sumber: *Company Profile The Daily Wash Laundromat, 2025*

The Daily Wash Laundromat merupakan salah satu jaringan usaha laundry modern yang bergerak di bidang jasa pencucian pakaian dengan sistem swalayan (*self-service*) maupun layanan penuh (*full-service*). Usaha ini hadir sebagai respon terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan pencucian yang cepat, praktis, dan higienis, terutama di wilayah perkotaan yang memiliki tingkat kesibukan tinggi. Dengan dukungan teknologi mesin cuci otomatis dan sistem pengelolaan yang terstandar, The Daily Wash Laundromat menekankan kualitas pelayanan, efisiensi waktu, serta kepuasan pelanggan. Kehadiran brand ini juga mencerminkan tren pertumbuhan industri laundry yang semakin profesional dan terintegrasi dengan kebutuhan gaya hidup masyarakat modern.

Salah satu cabangnya berada di Kabupaten Sukoharjo, tepatnya di Jalan Raya Grogol No. 153, Dusun I, Langenharjo, Kecamatan Grogol. The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo didirikan dengan tujuan memberikan alternatif

layanan laundry modern bagi masyarakat sekitar yang membutuhkan solusi pencucian lebih efisien. Cabang ini menerapkan sistem otomatisasi, baik dalam penggunaan mesin cuci dan pengering berbasis kartu maupun dalam pencatatan data pelanggan melalui aplikasi. Dengan demikian, proses kerja menjadi lebih cepat, terstruktur, dan mengurangi potensi kesalahan manual.

The Daily Wash Laundromat Grogol beroperasi dengan lima mesin cuci otomatis berkapasitas besar dan lima mesin pengering yang mampu mendukung jumlah transaksi harian secara optimal. Layanan yang ditawarkan mencakup cuci mandiri, cuci dengan bantuan karyawan, hingga layanan tambahan seperti lipat pakaian. Cabang ini dikelola dengan standar operasional yang seragam dengan pusat, namun tetap menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen lokal.

2. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih subjek penelitian yakni pemilik dan juga dua karyawan yang saat ini bekerja di The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo. Berikut tabel pemaparan data informan yang terdiri dari nama, jabatan informan, serta deskripsi pekerjaan.

Tabel 2.3 Subjek Penelitian

Nama	Jabatan	Deskripsi Pekerjaan
William Victor Untoro	Pemilik The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo	Mengawasi seluruh kegiatan operasional harian mulai dari penerimaan cucian, proses pencucian, pengeringan, hingga penyelesaian layanan agar sesuai standar kebersihan, kualitas, kepuasan pelanggan, dan pengelolaan karyawan.
Indah	Karyawan The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo	1. Menerima cucian dari pelanggan, melakukan pencatatan data pelanggan pada sistem

		atau aplikasi, memberikan informasi mengenai layanan dan harga, serta memastikan komunikasi berjalan baik agar pelanggan merasa puas. 2. Mengoperasikan mesin cuci dan mesin pengering sesuai prosedur, menyesuaikan jenis cucian dengan mode pencucian yang tepat, serta memastikan hasil cucian bersih, wangi, dan tidak rusak.
Poppy	Karyawan The Daily Wash Laundromat Grogol, Sukoharjo	1. Menerima cucian dari pelanggan, melakukan pencatatan data pelanggan pada sistem atau aplikasi, memberikan informasi mengenai layanan dan harga, serta memastikan komunikasi berjalan baik agar pelanggan merasa puas. 2. Mengoperasikan mesin cuci dan mesin pengering sesuai prosedur, menyesuaikan jenis cucian dengan

		mode pencucian yang tepat, serta memastikan hasil cucian bersih, wangi, dan tidak rusak.
--	--	--

Sumber: Data Primer (2025)

