



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

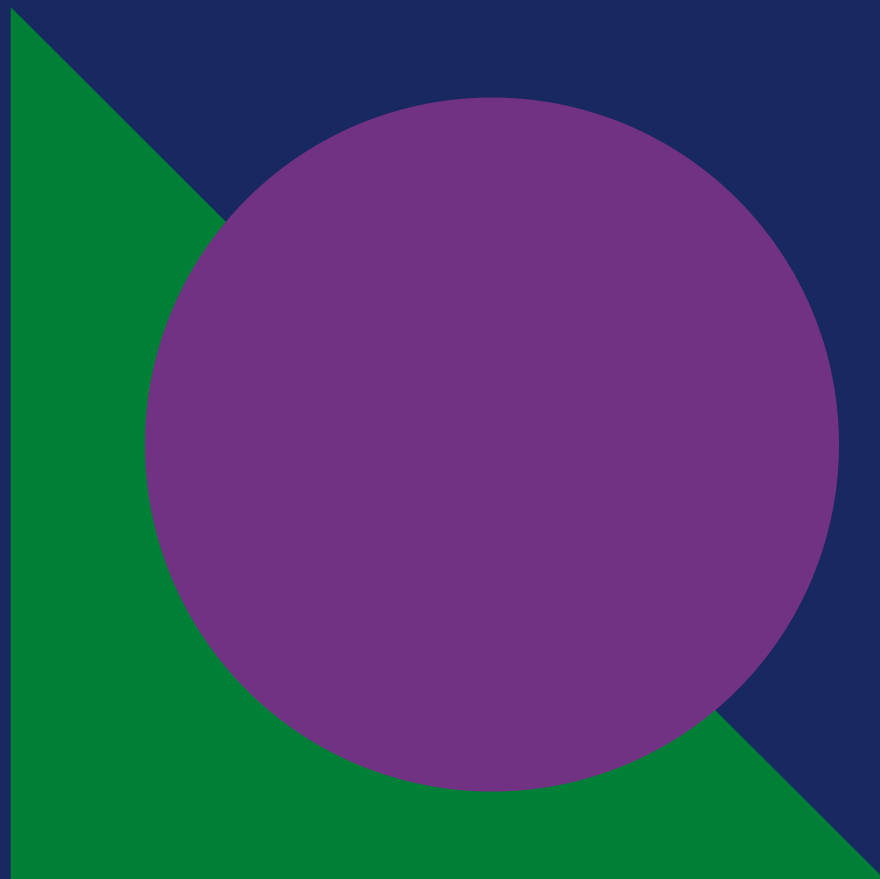


The Voice of Customer (VOC): Observasi Lapangan

TIM PENYUSUN:

PHIMA RUTHIA DWIKESUMASARI, S.E., M.SM.

MOH. DARUS SALAM, S.E., MBA.



**TOPIK UTAMA
HARI INI**

Pokok Bahasan

1. Definisi observasi
2. Tujuan observasi
3. Tahapan observasi
4. Jenis observasi
5. Checklist observasi



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE**
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Defisini Observasi

- Observasi: melihat dan mendengarkan peristiwa atau tindakan yang dilakukan oleh orang-orang yang diamati, kemudian merekam hasil pengamatannya dengan catatan atau alat bantu lainnya.
- Observasi merupakan kegiatan yang melibatkan seluruh kekuatan indera seperti pendengaran, penglihatan, perasa, sentuhan, dan cita rasa berdasarkan pada fakta-fakta peristiwa empiris.
- Observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dan pengaturan fisik dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari lokus aktivitas bersifat alami untuk menghasilkan fakta.



Tujuan Observasi

- Deskripsi, melahirkan teori dan hipotesis (pada penelitian kualitatif), atau menguji teori dan hipotesis (pada penelitian kuantitatif)
- Menghasilkan deskripsi, mengisi, dan memberikan data yang dapat digeneralisasikan

Tahapan Observasi

1. PEMILIHAN

- Peneliti melakukan pemilihan subjek amatan dengan melibatkan semua atau sebagian kemampuan indrawiah

2. PENGUBAHAN

- Peneliti boleh mengubah perilaku atau suasana tanpa mengganggu kewajaran dan kealamiahannya
- Mengundang respon tertentu melalui stimulus

Tahapan Observasi

3. PENCATATAN

- Merekam kejadian-kejadian menggunakan catatan lapangan, sistem, kategori, dan metode lainnya

4. PENGKODEAN

- Proses menyederhanakan catatan-catatan melalui metode reduksi data
- Menghitung frekuensi, penggunaan kata-kata kunci (keywords)

Jenis Observasi

OBSERVASI SYSTEMATIC / TERSTRUKTUR

- Memuat faktor-faktor dan ciri-ciri khusus dari setiap faktor yang diamati.
- Menekankan pada segi frekuensi dan interval waktu tertentu (ex: setiap 10 menit).
- Isi dan luasnya observasi lebih terbatas à disesuaikan dengan tujuan observasi
- Respon dan peristiwa yang diamati dicatat secara lebih teliti, dan mungkin dikuantifikasikan.

OBSERVASI UNSYSTEMATIC

- Dilakukan tanpa adanya persiapan yang terencana tentang apa yang akan diobservasi à peneliti tidak tahu secara pasti apa yang akan diamati.
- Observer membuat rancangan observasi namun tidak digunakan secara baku, yaitu observer dapat mengubah subjek observasi berdasarkan situasi lapangan.

Jenis Observasi

OBSERVASI EKSPERIMENTAL

- Dilakukan dengan cara mengendalikan unsur-unsur penting ke dalam situasi untuk mengetahui apakah perilaku yang muncul benar-benar disebabkan oleh faktor yang telah dikendalikan sebelumnya.
- Subjek (observee) dihadapkan pada situasi stimuli yang dibuat seragam atau berbeda, yaitu memunculkan variasi perilaku
- Situasi dibuat sedemikian rupa, yaitu observee tidak mengetahui maksud observasi.

Jenis Observasi

OBSERVASI NATURAL

- Dilakukan pada lingkungan alamiah subjek, tanpa adanya upaya untuk melakukan kontrol atau manipulasi yang direncanakan terhadap perilaku subjek.
- Observer mendapatkan data yang representatif dari perilaku yang terjadi secara alamiah sehingga validitas eksternalnya baik

Checklist Observasi

DEFINISI

- Checklist observasi adalah daftar yang berisi mengenai apa saja yang akan diobservasi/diamati selama di lapangan.
- Checklist ini harus disusun sebelum memulai observasi lapangan, tetapi penambahan item pada daftar tersebut bisa dilakukan selama proses observasi berlangsung untuk mendukung kelengkapan analisis

FUNGSI

- Memberikan gambaran umum mengenai aktivitas observasi lapangan dan kebutuhan data
- Mengarahkan jalannya aktivitas observasi agar sesuai dengan tujuan
- Meningkatkan kualitas data yang diperoleh dan bisa dilakukan oleh lebih dari satu peneliti



Checklist Observasi

TAHAPAN PENYUSUNAN

- Menentukan tujuan observasi
- Menentukan jenis observasi yang digunakan
- Melakukan FGD mengenai perilaku yang akan diamati sesuai dengan tujuan observasi. Perilaku yang diamati dapat meliputi:
 - Ada atau tidaknya respon
 - Terjadi peningkatan atau penurunan intensitas/frekuensi aktivitas tertentu
 - Ada tidaknya hubungan Sebab-Akibat.
- Menyusun checklist dengan kategori penyelesaian sebagai berikut:
 - Ada, Lengkap
 - Ada, Kurang Lengkap (kekurangan dituliskan pada kolom keterangan)
 - Tidak Ada



”

**Strategy requires thought,
tactics require observation.**

– MAX EUWE



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE**
UNIVERSITAS AIRLANGGA

TERIMA KASIH

Tim Penyusun:



**PHIMA RUTHIA
DWIKESUMASARI, S.E., M.SM**

Dosen D-III Manajemen Pemasaran
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



MOH. DARUS SALAM, S.E., MBA.

Dosen D-III Manajemen Pemasaran
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE
UNIVERSITAS AIRLANGGA**