

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana penelitian deskriptif kualitatif ini adalah suatu penelitian dengan menggunakan penggambaran atas suatu fenomena yang dijadikan perhatian dalam usaha uraian yang sistematis, faktual, akurat dan jelas serta bisa terkait dengan hubungan yang timbul antara gejala dengan gejala lainnya di masyarakat. Uraian gambaran yang dihasilkan dari data deskriptif sebagaimana yang diidentifikasi di atas didukung pula oleh keberadaan bentuk data lain seperti dokumen atau laporan-laporan yang terkait baik kalimat atau kata maupun angka-angka yang dapat diformulasikan dalam bentuk kata-kata.

B. Fokus Penelitian

Sebelum dijelaskan mengenai fokus penelitian, maka terlebih dahulu dijelaskan maksud ditetapkannya fokus penelitian. Maksud ditetapkannya fokus penelitian (Maleong 2004:62-63) yaitu 1) penetapan fokus dapat membatasi studi, 2) penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria-kriteria, inklusi-eksklusi atau memasukkan-mengeluarkan suatu informasi yang baru diperoleh dari lapangan.

Fokus dalam penelitian sangat penting karena dengan fokus ini akan dapat membantu peneliti kearah penelitiannya akan dibawa. Dengan demikian yang

menjadi penekanan dari fokus penelitian ini adalah masalah apa saja yang semestinya dikumpulkan sehingga dapat mendukung dalam pemecahan masalah nantinya.

Sehubungan dengan pokok masalah dalam penelitian ini, maka yang menjadi fokus dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Upaya PT Telkom Kancatel Blitar dalam melakukan pelayanan yang berkualitas:

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan Hak
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

2. Faktor pendukung dan penghambat PT. Telkom Kancatel Blitar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

- a. Faktor Pendukung
- b. Faktor Penghambat

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Penentuan lokasi dan situs penelitian merupakan suatu kegiatan yang sangat menentukan terhadap proses pengambilan data. Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti menangkap kejadian sebenarnya dari obyek penelitian.

Lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah PT Telkom Kancatel Blitar, Jl. Ahmad Yani 10 Blitar. Situs penelitian, peneliti menggali data pada bagian

Pelayanan PT. Telkom Kota Blitar. Alasan penulis memilih lokasi pada PT. Telkom Kota Blitar karena penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan disana, dimana pelayanan merupakan hal yang sangat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan sebagainya, (Maleong, 2004:157). Sumber data yang dimaksud adalah:

1. Data Primer

Sumber data primer ini diperoleh langsung di lapangan dari subyek yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan PT Telkom Kancatel Blitar.

Dalam hal ini peneliti menetapkan sumber data primernya adalah:

- a. Bagian pelayanan maupun customer service yang dapat mendukung dalam memperoleh data riset
- b. Bagian HR atau sumber daya yang dapat mengarahkan dalam riset ini agar memperoleh data.
- c. Staf / karyawan yang diperlukan di Bagian Pelayanan
- d. Pelanggan PT Telkom Kancatel Blitar

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh bukan dari pengamatan langsung tetapi dapat berupa dokumen, catatan arsip serta laporan-laporan resmi yang berhubungan dengan fokus penelitian. Dengan demikian yang akan dijadikan sebagai sumber data sekunder adalah:

- a. Laporan-laporan yang berkaitan dengan penelitian
- b. Buku pedoman pelanggan PT. Telkom
- c. Data-data yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam mencari dan memperoleh data. Dalam pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan teknik – teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Pengertian yang mudah tentang observasi adalah pengamatan. Jadi pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan yang kemudian dicatat untuk dapat dijadikan sebuah buku laporan.

2. Wawancara

Wawancara digunakan peneliti apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan data yang berasal dari arsip-arsip yang mendukung fokus penelitian. Data-data ini dapat bersumber dari bahan tertulis, dokumen-dokumen, laporan resmi, peraturan perundang-undangan, tulisan ilmiah, maupun arsip-arsip pendukung lainnya.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian sebagai alat-alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. (Arikunto, 2006:160)

Adapun instrumen yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti sendiri, artinya peneliti sebagai instrumen pengamat yang melakukan pengamatan, mencatat fenomena obyek yang terjadi dengan dibekali pengetahuan serta penguasaan terhadap permasalahan yang ingin diteliti.
2. Pedoman wawancara (*interview guide*), instrumen ini dipergunakan sebagai pedoman dalam melakukan wawancara dengan narasumber (sumber data primer) untuk memperoleh data yang sesuai dengan fokus penelitian.
3. Catatan lapangan (*field note*) yaitu berupa catatan-catatan yang dipergunakan untuk mencatat informasi utama selama peneliti melakukan observasi.

G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurut data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesa kerja seperti yang disarankan oleh data. (Moleong, 2004:13)

Data yang diperoleh dalam penelitian ini kemudian dianalisis dan diinterpretasikan dengan menggunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu

suatu analisa data dengan cara temuan-temuan penelitian secara lengkap dan jelas.

Kemudian hasil analisis nantinya akan banyak berupa kata-kata, angka serta tidak menutup kemungkinan berupa tabel maupun grafik yang dapat membantu memberikan penjelasan. Dengan menggunakan analisis data kualitatif diharapkan nantinya dapat membantu peneliti dalam mendiskripsikan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan dengan apa adanya.

Dalam prinsipnya analisis data kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data tehnik analisis yang dilakukan dengan menggunakan tehnik analisis daya yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992) dalam (Basrowi, 2008:209) mencakup tiga kegiatan bersamaan:

1. Reduksi Data

Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstrakan dan pentrasformasikan data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, dari awal sampai akhir penelitian. Pada awalnya misal, mulai kerangka konseptual, permasalahan, pendekatan pengumpulan data yang diperoleh. Selama pengumpulan data misalnya membuat ringkasan, kode, mencari tema-tema, menulis memo, dan lainnya. Reduksi merupakan bagian dari analisis, bukan terpisah. Fungsinya untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi sehingga interpretasi dapat ditarik. Dalam proses reduksi ini peneliti benar-benar mencari data yang benar-benar valid. Ketika peneliti menyangsikan kebenaran data

yang diperoleh akan dicek ulang dengan informan lain yang dirasa peneliti lebih mengetahui.

2. Penyajian Data

Adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data antara lain berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan.

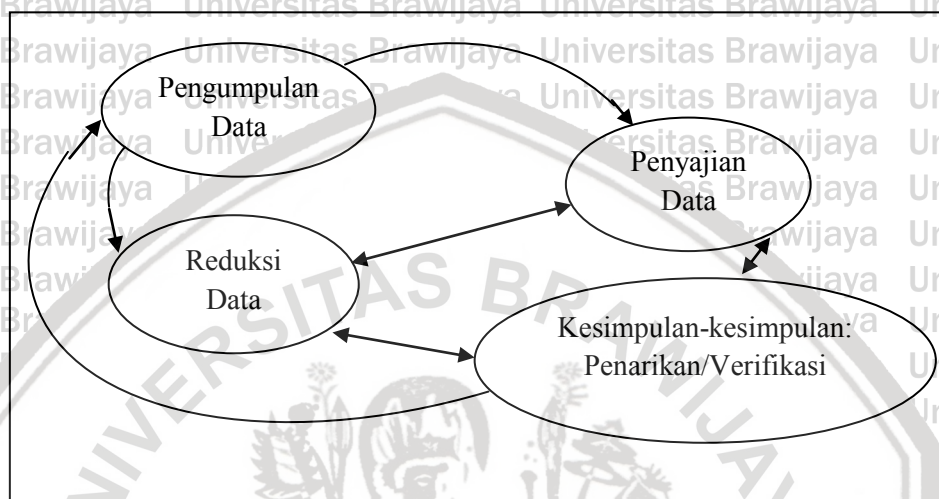
Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan. Oleh karena itu, penyajiannya harus tertata secara apik.

Penyajian data merupakan bagian dari analisis, bahkan mencakup pula penyajian data. Dalam proses ini, data diklasifikasikan berdasarkan tema-tema inti.

3. Penarikan Kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin. Dalam tahap ini, peneliti membuat rumusan proposisi yang terkait dengan prinsip logika, mengangkat sebagai temuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mengkaji secara berulang-ulang terhadap data yang ada, pengelompokan data yang telah terbentuk dan proposisi yang telah dirumuskan. Langkah selanjutnya yaitu melaporkan hasil penelitian lengkap dengan 'temuan baru' yang berbeda dengan temuan yang ada.

Berdasarkan uraian diatas, langkah analisis data dengan pendekatan ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Sumber: Miles dan Huberman (terjemahan Rohidi, 1992:20)

Gambar 2. Analisis Data Model Interaktif dari Miles & Huberman