

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pada hakekatnya sebuah penelitian adalah pencarian jawaban dari pertanyaan yang ingin diketahui jawabannya oleh peneliti. Selanjutnya hasil penelitian akan berupa jawaban atas pertanyaan yang diajukan pada saat dimulainya penelitian. Untuk menghasilkan jawaban tersebut dilakukan pengumpulan, pengolahan dan analisis data dengan menggunakan metode tertentu.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2015:35), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan variabel satu dengan lainnya.

Sedangkan menurut Moleong (2003:6), penelitian deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel yang satu dengan lainnya dan mengumpulkan data berupa kata-kata dan gambar.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini fokus penelitian mempunyai fungsi untuk membatasi studi dalam penelitian yang dilakukan khususnya terhadap obyek penelitian agar tidak terlalu luas dan menjadi layak dengan adanya fokus penelitian akan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan.

Adapun fokus penelitian ini meliputi:

1. Penerapan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam upaya meningkatkan pelayanan
2. Kualitas Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) yang diterapkan di PT PLN dalam meningkatkan pelayanan.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) UPJ Dinoyo, dengan alasan bahwa potensi PT.PLN yang sangat besar, maka permintaan layanan sumber daya listrik perlu dioptimalkan. Dalam rangka meningkatkan pelayanan tersebut maka dibutuhkan sebuah sistem informasi yang sesuai, sehingga peningkatan pelayanan dapat tercapai dalam kelangsungan pelayanan.

D. Sumber Data

Dalam penentuan metode pengumpulan data, sumber data merupakan faktor yang sangat vital untuk dijadikan sebuah pertimbangan. Sumber penelitian dalam penelitian menurut Arikunto (2002:107) adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Penelitian ini mengambil dua jenis data, yaitu:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya sehubungan dengan obyek penelitiannya. Pada penelitian ini data primer dapat diperoleh melalui wawancara terhadap pihak perusahaan. Data primer ini berupa sejarah singkat, visi, dan misi perusahaan.
2. Data sekunder, yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder dalam hal ini dapat diperoleh dari studi pustaka, penelitian terdahulu, jurnal, laporan historis yang tersusun dalam arsip data baik yang dipublikasikan maupun tidak, dan data sejenisnya yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder ini dapat juga berupa beberapa laporan, literature, profil kantor, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

E. Tehnik Pengumpulan Data

Tahapan penting dalam sebuah penelitian adalah pengumpulan data, dimana teknik pengumpulan data akan mempengaruhi kualitas data yang diperoleh. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan melakukan tanya jawab (*interview*) terhadap pihak-pihak yang berkompeten dan berhubungan langsung dengan obyek penelitian, khususnya pada bagian-bagian perusahaan yang berhubungan dengan *Customer Relationship Management* (CRM).

2. Observasi

Observasi yaitu peninjauan langsung ke lokasi obyek penelitian untuk mengetahui secara langsung keadaan yang sebenarnya. Dengan teknik ini, pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap obyek penelitian maupun hal lain yang berkaitan dengan penelitian.

3. Dokumentasi

Merupakan pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen-dokumen dan catatan-catatan didalam berbagai bentuk yang isinya berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Adapun data yang diperoleh dari dokumentasi ini adalah struktur organisasi beserta tugas dan wewenangnya, bagian-bagian perusahaan yang terkait dengan *Customer Relationship Management* (CRM).

F. Instrumen Penelitian

Dalam melakukan penelitian khususnya dalam pengumpulan data, diperlukan alat bantu yang digunakan dalam penggalan data pada penelitian yang dilakukan. Alat yang digunakan tersebut antara lain:

1. *Interview guide* (pedoman wawancara), seperangkat daftar pertanyaan yang telah tersusun secara terstruktur untuk diwawancarakan kepada responden.
2. Pedoman pengamatan (*observasi*), berisi sebuah daftar jenis kegiatan yang akan diamati.
3. Pedoman dokumentasi, berupa data-data yang diperoleh dari perusahaan.

G. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono(2005:244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Model analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan mendeskripsikan keadaan suatu obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang Nampak sebagaimana adanya. Odel analisis interaktif ini meliputi 3 (tiga) tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1992:18). Berdasarkan teori di atas, peneliti akan mengolah data sebagai berikut:

1. Tahapan Analisis

Pada tahap ini peneliti akan mengumpulkan data lapangan yang kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan

lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Setelah data direduksi maka akan dilakukan analisa dengan tujuan menggambarkan sistem yang dijalankan untuk dasar dari tahap berikutnya.

2. Tahap Penyajian Data

Peneliti akan menyajikan gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data ini merupakan sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Setelah itu peneliti akan melakukan penilaian kualitas pelayanan berdasarkan teori Fandi Tjiptono (2005:261) mengenai kualitas pelayanan yang memuat beberapa aspek, yaitu Professionalism and Skills, Attitudes and Behavior, Accessibility and Flexibility, Reliability and Trustworthiness, Recovery, Reputation and Credibility.

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Verifikasi data merupakan rangkaian pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis.

Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus-menerus akan dapat ditarik kesimpulan. Dengan kata lain, tahap analisis, tahap penyajian data dan verifikasi akan menjadi keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling menyusul.