

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

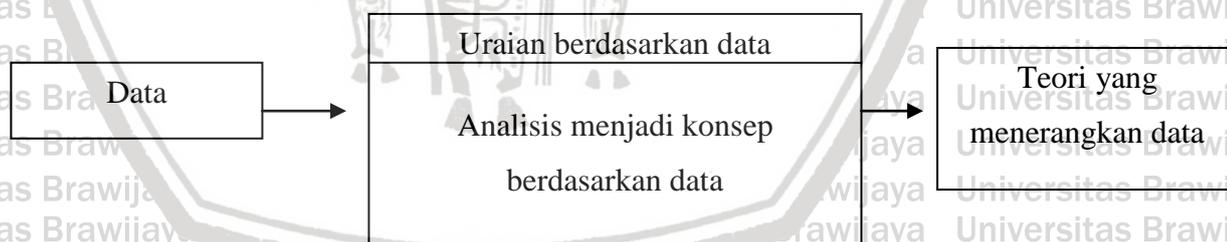
Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Adapun pengertian atau definisi menurut Kusmayadi dan Endar Sugiarto (2000:29) yang menyebutkan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan/melukiskan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual, dan akurat. Adapula menurut Dunn (2003:86) penelitian deskriptif adalah menjelaskan dan atau meramalkan sebab-akibat pilihan-pilihan kebijaksanaan.

Metode penelitian kualitatif menurut Silalahi (2009:77) didefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah. Pendekatan kualitatif menurut Santana (2007:29) menyatakan bahwa memproses pencarian gambaran data dari konteks kejadiannya langsung, sebagai upaya melukiskan peristiwa sepersis kenyataannya, yang berarti membuat berbagai kejadiannya seperti merekat dan melibatkan persepektif (peneliti) yang partisipatif di dalam berbagai kejadiannya, serta menggunakan pendinduksian dalam gambaran fenomena yang diamatinya. Oleh karena itu, penulis akan menyampaikan data secara naratif perkataan orang atau kutipan, berbagai teks,

atau wacana lain. Dengan menggunakan jenis ini, penulis bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang upaya PT. Telkom dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet speedy terhadap masyarakat.

Maka jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah suatu penelitian di mana data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang berasal dari PT. Telkom. Kalaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang. Data yang diperoleh meliputi transkrip interview, catatan lapangan, foto, dokumentasi pribadi dan lain-lain sehingga peneliti dapat membuat kesimpulan dari observasi tersebut (Danim, 2005:187). Dengan demikian jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan metode yang tepat untuk menjangkau permasalahan secara mendalam.

Secara garis besarnya, proses penelitian kualitatif dapat digambarkan sebagai berikut.



Bagan 3.1 proses penelitian kualitatif (Usman dan Akbar 2003:84)

Dengan menggunakan metode ini, peneliti bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang kualitas jasa telekomunikasi teknologi informasi di masyarakat.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2001:297), fokus penelitian adalah penetapan masalah yang menjadi pusat perhatian pada suatu penelitian. Sehubungan dengan pokok masalah yang akan penulis teliti, maka fokus penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Upaya PT. Telkom Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet *Speedy* dalam memuaskan pelanggan, yang mencakup:
 - a. Penyediaan Dan Pengembangan Sarana Dan Prasarana.
 - b. Prosedur Dan Sistem Layanan
 - c. Sumber Daya Manusia
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi PT. Telkom dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet *Speedy* dalam memuaskan pelanggan

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah letak atau tempat peneliti menuangkan keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Lokasi penelitian berhubungan dengan keseluruhan wilayah atau daerah tempat fenomena atau peristiwa dapat ditangkap.

Pemilihan lokasi harus memiliki syarat-syarat diantaranya: 1) Sesuai dengan substansi penelitian yang diteliti 2) Mampu menyediakan *entry*, lokasi penelitian dapat memberikan data yang cukup sehubungan dengan permasalahan yang akan diteliti 3) Dapat menerima kehadiran peneliti.

Peneliti memilih dan menentukan Kota Malang sebagai pusat kajian lokasi penelitian. Dimana lokasi penelitian ini secara spesifik, peneliti menentukan

lokasi penelitian ini pada PT. Telkom Jalan Ahmad Yani No. 11 Kota Malang.

Alasan pemilihan lokasi penelitian tersebut dilatarbelakangi oleh faktor keterjangkauan peneliti dan karena PT. Telkom Malang yang mana instansi ini menaungi perusahaan jasa telekomunikasi.

Situs penelitian adalah tempat atau lokasi yang akan dijadikan sebagai tempat untuk memperoleh data atau informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan sesuai dengan fokus penelitian yang ingin diteliti. Situs penelitian dimana sebenarnya peneliti menagkap keadaan sebenarnya dari obyek yang ingin diteliti dan ditetapkan guna untuk mendapatkan data yang valid, akurat serta yang benar-benar dibutuhkan dalam penelitian. Berdasarkan hal tersebut, maka yang menjadi situs penelitian ini adalah dengan mengambil data dari Bagian Sumber Daya Manusia untuk mengetahui peningkatan kualitas dan pembinaan pegawai. Bagian Marketing dan Bagian Customer Service PT. Telkom Malang dengan subjek para pegawai dan para pelanggan pemakai dari internet Speedy PT. Telkom Malang.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan tahapan dalam proses penelitian yang penting, karena hanya dengan mendapatkan data yang tepat maka proses penelitian akan berlangsung sampai peneliti mendapatkan jawaban dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan (Sarwono, 2006:123). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau yang pertama.

Sedangkan, menurut Silalahi, (2009:289) Data primer ialah suatu objek atau dokumen original ataupun materail mentah dari pelaku yang disebut "*first hand information*" data yang berasal dari sumber asli atau yang pertama, data tersebut dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan obyek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Yang akan dijadikan narasumber atau responden oleh peneliti adalah PT. Telkom Kota Malang. Peneliti mendapatkan data primer yaiu dari Bapak Bambang selaku HR Representative, Ibu Umi Urianti selaku Officer Data Customer, Bapak Sutrisno selaku Komender STO, Irwan dan Priska dan Fajar selaku Customer Service serta Bapak Dedo dan Ibu Dwi selaku pelanggan pengguna speedy.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Data sekunder dapat kita peroleh dengan lebih mudah dan cepat karena sudah tersedia (Sarwono, 2006:123). Data sekunder yang dimaksud dalam hal ini adalah berupa data-data yang sudah tersedia pada PT. Telkom Kota Malang seperti gambaran umum lokasi, denah lokasi, dokumentasi-dokumentasi. Selain data primer peneliti juga mendapatkan data skunder dari PT Telkom yaitu struktur organisasi PT Telkom, gambaran umum PT Telkom yang didalamnya terdapat Logo PT Telkom(4.1), Maskot PT Telkom(4.2), Kredo PT

Telkom (4.3), Lokasi PT Telkom, Jenis Pelayanan, Undang-Undang yang telah dianut PT Telkom, Fasilitas PT Telkom terhadap Karyawan. Serta data berupa peralatan kerja PT Telkom Malangh sebagai sarana dan prasarana dalam menunjang kinerja (4.1) dan data perolehan pengguna speedy Kota Malang (4.2)

E. Teknik Pengumpulan Data

Yang dimaksud dengan langkah ini ialah pelaksanaan pengumpulan data dalam rangka pengukuran dan pengujian hipotesa (Surakhmad, 2004:109). Jadi pelaksanaan yang sebenarnya seperti dalam langkah ini adalah kelanjutan dari (dan berdasarkan atas) agenda yang telah disusun.

Telah disebutkan bahwa kualitas data sangat ditentukan oleh kualitas alat pengumpulan datanya. Kalau alat pengumpulan datanya cukup valid, reliabel, dan obyektif maka datanya juga akan valid, reliabel, dan obyektif. Data yang valid, reliabel, dan obyektif akan menjamin kesimpulan penelitian yang menyakinkan jika menggunakan teknik analisis yang tepat pula (Narbuko, 1997:64). Dengan demikian peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data demi menunjang kualitas penelitian ini, antara lain:

1. Observasi

Kata lain dari metode observasi ini menurut Narbuko (1997:70) yaitu pengamatan. Istilah dari pengamatan itu sendiri adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Jadi peneliti turun langsung ke lokasi penelitian, yakni pada PT. Telkom Malang. Dengan cara melihat dan mencatat hal-hal yang dianggap penting dalam penelitian ini. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti telah

mencatat hal-hal yang telah dianggap penting yaitu dengan cara mengamati dan mencatat pelayanan atau kinerja yang telah dilakukan oleh Customer Service (CS) PT Telkom dalam memberikan pelayanan ke pada pelanggan yang ingin mengadu masalah produk atau tentang sistem pembayaran.

2. Wawancara (*Interview*)

Salah satu metode pengumpulan data ialah dengan jalan wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan bertanya langsung pada narasumber. Menurut Singarimbun (1985:145) bahwa wawancara adalah salah satu bagian yang terpenting dari setiap survei. Tanpa wawancara peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh Dengan jalan bertanya langsung kepada responden. Data semacam itu merupakan tulang punggung suatu penelitian survei.

Selain menggunakan interview guide, peneliti juga melakukan wawancara bebas (*interview inguited*), dimana peneliti bebas menanyakan apa saja tanpa terikat dengan masalah penelitian, tetapi juga mengingat data apa yang akan dikumpulkan. Dengan melakukan wawancara bebas dapat mengundang jawaban dari narasumber (Danim, 2005:101). Sehingga wawancara yang dilakukan dapat memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhan peneliti. Dalam Hal ini peneliti pada saat penelitian telah melakukan wawaancara terhadap karyawan PT Telkom itu sendiri yaitu dalam bidang HR Representative, Officer Data Customer, Komender STO, Customer Service, dan Pelanggan pengguna produk Speedy

3. Dokumentasi

Peneliti juga menggunakan catatan lapangan dalam pencarian data di lapangan, selain menggunakan metode observasi dan wawancara. Menurut Arikunto (1996:148) metode dokumentasi ini berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis yang ada. Dalam dokumentasi yang dilakukan peneliti pada PT. Telkom yaitu dengan cara mencari data yang sifatnya tertulis seperti struktur organisasi, diskripsi tempat dan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pemasaran produk dari PT Telkom yaitu produk speedy. Peneliti mengambil data yaitu struktur organisai, sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan pelayanan, jumlah pemakai produk speedy.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Penggunaan instrumen penelitian dalam pengumpulan data sangat berhubungan erat dengan jenis metode yang digunakan. Untuk mengumpulkan data dengan satu metode yang digunakan atau lebih instrumen demikian pula sebaliknya, satu instrumen dapat digunakan untuk satu atau lebih metode.

Di bawah ini disajikan pasangan metode dengan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data sebagai berikut:

Tabel 3.1
Pasangan Metode Dengan Instrumen Pengumpulan Data

No.	Jenis Metode	Jenis Instrumen
1	2	3
1.	wawancara (<i>interview</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Pedoman wawancara (<i>interview guide</i>)
2.	Observasi (pengamatan)	<ul style="list-style-type: none"> • Lembar pengamatan • Panduan observasi
3.	Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> • Catatan lapang (<i>field note</i>)

Sumber: (Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000:85)

Dari Tabel diatas, peneliti menggunakan instrumen penelitian sebagai berikut:

- Pedoman wawancara, yaitu pedoman dalam melakukan wawancara yang dapat berupa daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan penelitian.
- Observasi dimana peneliti melaksanakan observasi ini berdasarkan lembar pengamatan dan panduan observasi.
- Catatan lapang adalah catatan yang dibuat oleh peneliti sewaktu mengadakan pengamatan wawancara atau melihat fenomena tertentu dalam lapangan.

Dari ketiga instrumen diatas akan saling mempengaruhi, tetapi yang tidak kalah pentingnya adalah peneliti sendiri sebagai instrumen kunci dengan menggunakan panca indera untuk menyaksikan dan mengamati kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan penelitian ini.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan usaha untuk menemukan jawaban atas pertanyaan yang diperoleh dari hasil penelitian sebagaimana pendapat dari Sarwono (2006:239) bahwa analisis data ialah mengolah dan menganalisis data-data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur, dan mempunyai makna.

Dalam hal ini peneliti melakukan analisis terhadap karyawan PT Telkom dalam memberikan pelayanan yang berdampak pula terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya kepuasan pelanggan akan dapat membuat Customer Speedy lebih percaya terhadap produk keluaran PT Telkom yang berdampak negative pula terhadap PT. Telkom.

Dalam analisis data kualitatif, sebenarnya peneliti tidak harus menutup diri terhadap kemungkinan penggunaan data kuantitatif karena data ini sebenarnya bermanfaat bagi pengembangan analisis data kualitatif itu sendiri. Data yang telah diperoleh kemudian akan diolah dengan menggunakan metode analisa yang sesuai dengan tujuan untuk meringkas atau menyederhanakan data agar lebih dapat berarti dan dapat diinterpretasikan, sehingga masalah dapat dipecahkan. Adapun proses analisa dalam metode kualitatif ini dilakukan sejak awal dan sepanjang proses penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini digunakan Analisis Data Model Interaktif (Miles dan Huberman, 1992:18-21) dengan prosedur :

a. Reduksi data

Data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan

terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

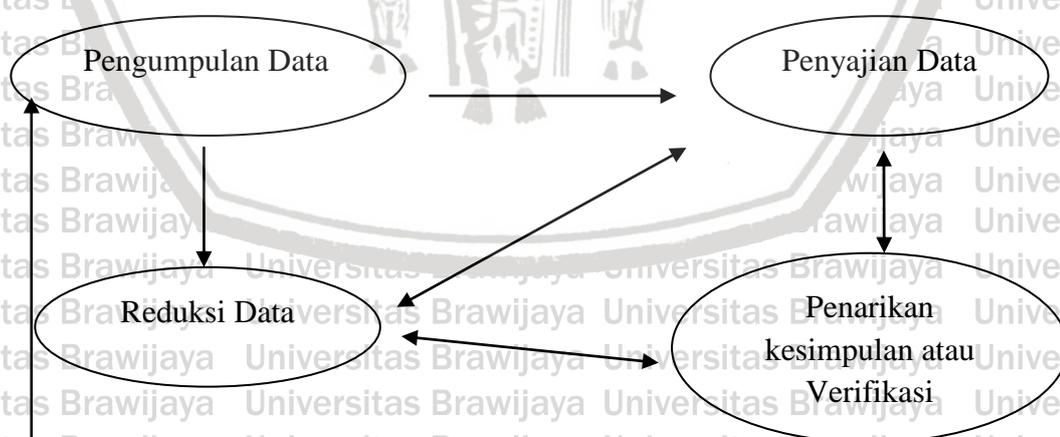
b. Penyajian data

Dimaksudkan untuk memudahkan bagi peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang naratif.

c. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif. Akan tetapi, dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus-menerus akan dapat ditarik kesimpulan.

Komponen-komponen analisis data tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Bagan 3.2

Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles dan Huberman terjemahan Rohidi(1992:20) dalam Silalhi (2009:340)