

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lingkungan tertentu.<sup>1</sup> Penulis akan melakukan penelitian ini dengan cara studi langsung ke lapangan guna memperoleh data yang konkrit tentang metode yang digunakan serta strategi dan upaya yang dilakukan oleh Kantor Pos Unit Welahan Cabang Jepara dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen dengan menggunakan unsur pokok yang harus ditemukan sesuai dengan masalah yang ada, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan menghasilkan karya ilmiah maka dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Pendekatan kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang bersifat mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.<sup>2</sup> Pendekatan ini merupakan suatu proses pengumpulan data secara sistematis dan intensif untuk memperoleh data mengenai strategi yang dilakukan PT. Pos Indonesia Unit Welahan Cabang Jepara dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Pendekatan kualitatif ini digunakan peneliti untuk mengungkapkan daya deskriptif dari informasi yang peneliti peroleh terhadap fokus penelitian. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku, didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang terjadi.

Penelitian ini tidak untuk menguji hipotesis atau tidak menggunakan hipotesa akan tetapi untuk memaparkan data dan mengolahnya secara

---

<sup>1</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rieneka Cipta, Jakarta, 1988, hlm. 11.

<sup>2</sup> Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, *Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan Nvivo*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm. 1.

deskriptif tentang fokus penelitian sesuai dengan data-data yang diperoleh. Penelitian deskriptif ini dilakukan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang terjadi dan dipaparkan dalam bentuk deskripsi menurut bahasa, cara pandang subjek penelitian. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini dapat memberikan suatu gambaran tentang komponen-komponen yang dapat memberikan kevalidan dari hasil penelitian.

### **B. Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini yaitu Kantor Pos Unit Welahan Cabang Jepara yang merupakan salah satu anak cabang PT. Pos Indonesia.

### **C. Subjek Penelitian**

Dalam melakukan suatu penelitian pasti membutuhkan subjek penelitian atau informan. Subjek penelitian yang dilakukan disini adalah sejumlah subjek atau informan yang akan diambil dan dijadikan parameter dalam pengambilan data sebuah penelitian. Adapun subjek atau narasumber dalam penelitian ini yaitu Bapak Narsis selaku kepala Kantor Pos Unit Welahan Cabang Jepara, Ibu Indah selaku bagian pemasaran, Bapak Yazid selaku bagian pelayanan, Bapak Yudi selaku bagian keuangan, Bapak Budiarto selaku bagian pengantaran surat maupun paket (kurir) dan juga beberapa konsumen pengguna jasa layanan Pos tersebut. Sedangkan bagi pihak lain penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak lain dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian serupa.

### **D. Sumber Data**

Data merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan disetiap penelitian. Penelitian adalah proses pencarian kebenaran ilmiah dan data adalah sumber kebenaran ilmiah (empiris dan dapat diverifikasi).<sup>3</sup> Data berfungsi sebagai alat yang digunakan dalam memecahkan suatu masalah. Agar data yang dikumpulkan dapat relevan sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan agar

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, hlm. 5.

tidak menimbulkan kesalahan maka dibutuhkan sumber data yang bersifat tetap.

Data-data informasi yang digunakan sebagai dasar penelitian skripsi ini diambil dari dua sumber data yang menyusun interpretasi dan kesimpulan. Untuk memperoleh data yang bersifat lebih jelas, yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data sekunder, yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian lapangan untuk memperoleh data primer.

#### 1. Data Primer

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer (*Primary Data*). Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.<sup>4</sup> Dalam hal ini, data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Pos Welahan dengan melakukan wawancara dan tanya jawab secara mendalam mengenai pokok-pokok permasalahan yang diteliti.

#### 2. Data sekunder

Yaitu data-data yang diperoleh dari literature-literature kepustakaan seperti buku-buku, artikel, surat kabar, internet serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi skripsi ini.

### E. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu :

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam

---

<sup>4</sup> Nur Indrianto, Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, edisi pertama, Yogyakarta, BPF, 2002.

hal ini penulis menggunakan wawancara terpimpin. Dalam pelaksanaannya, penulis membawa pedoman tentang hal-hal yang akan ditanyakan.<sup>5</sup> Teknik wawancara ini peneliti gunakan untuk memperoleh data tentang strategi yang dilakukan PT. Pos Indonesia unit Welahan Cabang Jepara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

## 2. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.<sup>6</sup> Teknik ini peneliti gunakan untuk memperoleh data lembaga atau fasilitas yang ada. Dalam hal ini observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi terang dan observasi partisipatif.

Dalam pelaksanaannya peneliti melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa peneliti sekarang melakukan penelitian. Selain itu, peneliti juga datang ke tempat penelitian tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan yang dilakukan di tempat penelitian.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan laporan kegiatan, foto-foto, film documenter dan data penelitian yang relevan.<sup>7</sup> Teknik dokumentasi ini peneliti lakukan untuk mendapat data berupa data karyawan, alat-alat serta hal lain yang peneliti perlukan dalam penelitian.

## F. Uji Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data pada penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas data. Cara pengujian kredibilitas data diantaranya adalah :

---

<sup>5</sup> Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian*, Alfabeta, Bandung , 2009, hlm. 74.

<sup>6</sup> *Ibid.*, hlm. 76.

<sup>7</sup> *Ibid.*, hlm. 77.

1. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

2. Triangulasi

Teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

- a. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

- b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik ini untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Jika dengan pengujian teknik ini menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semua benar dikarenakan sudut pandangnya yang berbeda-beda.

- c. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya.

### 3. Mengadakan *Member Check*

*Member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Pelaksanaan *member check* dapat dilakukan setelah pengumpulan data selesai, caranya yaitu secara individual, dengan cara peneliti datang ke pemberi data dan berdiskusi tentang temuan data tersebut, mungkin ada data yang disepakati, ditambah, dikurangi atau ditolak oleh pemberi data.<sup>8</sup>

## G. Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif didahului dengan cara berfikir induktif. Berfikir induktif yaitu pemikiran yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang konkret kemudian dari fakta dan peristiwa-peristiwa yang konkret itu ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat umum.<sup>9</sup>

Analisis data bertujuan agar peneliti mendapatkan makna hubungan variabel-variabel sehingga dapat digunakan untuk menjawab masalah yang dirumuskan dalam penelitian. Menurut Miles dan Huberman (1984), analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan secara bersamaan, yaitu :

### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data tersebut maksudnya sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan

---

<sup>8</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm. 375.

<sup>9</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid I*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001, hlm. 42.

pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.<sup>10</sup>



---

<sup>10</sup> Ariesto Hadi Suropo dan Adrianus Arief, *Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan NVIVO*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010, hlm. 10-14.