

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif (Lexy, J Moleong, 2008:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, eksistensi, dan lain-lain. Secara holistik, dan dengan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Lexy, J Moleong, 2008:6). Jenis penelitian ini memberikan gambaran tentang segala bentuk fenomena di lapangan bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi tentang keadaan saat ini. Hasil-hasil penelitian ini memperkaya kepustakaan dengan memberikan gambaran yang kaya tentang situasisituasi yang sangat kompleks dari data-data yang telah dianalisis dan disajikan. Selain itu juga memberikan saran dan berbagai masukan bagi peneliti lain jika akan melakukan penelitian lebih lanjut.

#### **3.2 Peran Peneliti**

Peran peneliti dalam penelitian kualitatif ini adalah sebagai perencana, pengumpul data, penganalisis, hingga akhirnya sebagai pencetus penelitian. Pada penelitian kualitatif menekankan bahwa peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain yang merupakan alat pengumpul data utama (Moeleong). Oleh sebab itu, peneliti merupakan hal kunci untuk melakukan penelitian. peneliti tidak hanya berperan sebagai pengambil data, pengolah data, dan penemu data hasil penelitian. Akan tetapi peneliti juga akan menjadi teman untuk subjek. Sehingga hasilnya akan lebih akurat dan valid karena semakin subjek percaya dengan peneliti tersebut, maka akan memudahkan mereka untuk bercerita jujur dan meminimalisir *faking*.

### 3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Berhubungan dengan inovasi maka peneliti memilih kantor pusat sebagai lokasi penelitian ini ditentukan di Kantor Pos Indonesia Surabaya yang bertempat di Jl. Kebonrojo No.10 Krembangan, Kota Surabaya Jawa Timur.

### 3.4 Sumber data dan teknis pengumpulan data

#### 1. Sumber data

Menurut Lofland & Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2007 ; 157). Kata-kata dan tindakan didapat dari proses wawancara dan observasi yang kemudian dicatat atau direkam menggunakan *tape recorder* atau *video*, dan di dokumentasikan dalam bentuk gambar/foto. Penulis mengumpulkan data/dokumen yang didapatkan dari berbagai sumber antara lain, dari literatur, jurnal-jurnal, berita dan sumber lain yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian. Dari sumber data ini peneliti dapat memperoleh keterangan yang berguna untuk mendukung proses deskripsi dan analisa masalah penulisan. Adapun data yang nantinya akan dipakai untuk melengkapi data tersebut adalah Informan, yaitu orang-orang yang memberikan informasi tentang segala yang terkait dalam penelitian. Data penelitian terbagi atas 2 (dua) jenis, yaitu :

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Dalam penelitian ini data dapat diperoleh melalui wawancara tatap muka antara peneliti dengan informan.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan peneliti terdahulu. Adapun data sekunder dalam penelitian ini berupa surat-surat keputusan, data statistik, catatan-catatan, arsip-arsip, laporan kegiatan, foto-foto, dan dokumen dokumen lainnya tentang Inovasi PT Pos Indonesia (Persero).

## 2. Teknis pengumpulan data

Teknis pengumpulan data ada berbagai macam teknik pengumpulan data dalam proses penelitian, akan tetapi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### a. Teknik pengamatan (observasi)

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Penggunaan pengamatan langsung sebagai cara mengumpulkan data mempunyai beberapa keuntungan antara lain dengan cara pengamatan langsung, terdapat kemungkinan untuk mencatat hal-hal, perilaku, pertumbuhan, dan sebagainya, sewaktu kejadian tersebut berlaku, atau sewaktu perilaku tersebut terjadi. Dengan cara pengamatan, data yang langsung mengenai perilaku yang tipikal dari objek dapat dicatat segera, dan tidak menggantungkan data dari ingatan seseorang.

Dengan menggunakan pengamatan (observasi) ini, peneliti mendapatkan gambaran tentang:

- Lokasi Kantor Pos Indonesia (Persero) kota Surabaya.
- Sarana dan prasarana yang dimiliki dan digunakan untuk melakukan aktivitas di kantor Pos Indonesia (Persero) kota Surabaya.
- Suasana kerja di kantor Pos Indonesia (Persero) kota Surabaya.
- Kinerja pegawai di kantor Pos Indonesia (Persero) kota Surabaya.

### b. Teknik Wawancara (interview)

Wawancara (interview) adalah metode tanya jawab dengan seseorang untuk suatu pembicaraan. Metode dalam konteks ini berarti proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung (tanya jawab secara lisan) dengan responden penelitian, baik secara temu wicara atau menggunakan teknologi komunikasi (jarak jauh). Selain itu wawancara ini dapat dipakai untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi. Adapun daftar narasumber/informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Daftar Narasumber/informan**

No	Nama	Jabatan
1.	Bapak Dibangarna	Manager Pengembangan Mutu
2.	Bapak Hadi Sis	Manager Pelayanan
3.	Bapak Mico	Asisten Manager Pemasaran dan Pengembangan Outlet
4.	Bapak Sony	Manager Pemasaran dan Pengembangan Outlet
5.	Yessy	Pelanggan Kantor Pos
6.	Ibu susi	Pelanggan Kantor Pos
7.	Ibu anggi	Pelanggan Kantor Pos
8.	Bapak Adi	Pelanggan Kantor Pos

*Sumber : Diolah Peneliti*

#### c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, berita, prasasti, agenda, dan sebagainya. Penelusuran data atas informasi yang telah diterima oleh peneliti juga efektif melalui dokumentasi, sebab dokumentasi adalah bukti otentik dari segala informasi serta sebagai bukti atas data yang diberikan oleh informan kunci.

### 3.5 Teknis analisis data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan-satuan yang dapat

dikelola, mencari dan menemukan pola dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Lexy J. Moleong, (2008: 248).

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman yaitu suatu aktivitas yang meliputi data reduction, data display, dan conclusions drawing/ferification. Untuk lebih memahami teknik tersebut, maka akan dijelaskan sebagai berikut. Sugiono, (2007:89).

#### 1. Reduksi data (*reduction data*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam hal ini, ketika peneliti memperoleh data dari lapangan dengan jumlah yang cukup banyak. Maka perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Adapun hasil dari mereduksi data, peneliti telah memfokuskan bidang inovasi pelayanan yang berkaitan dengan PT Pos Indonesia (Persero). Kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan lengkap dan terperinci. Laporan tersebut akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Kemudian laporan dituangkan dalam uraian lengkap dan terperinci.

#### 2. Penyajian data (*Data Display*)

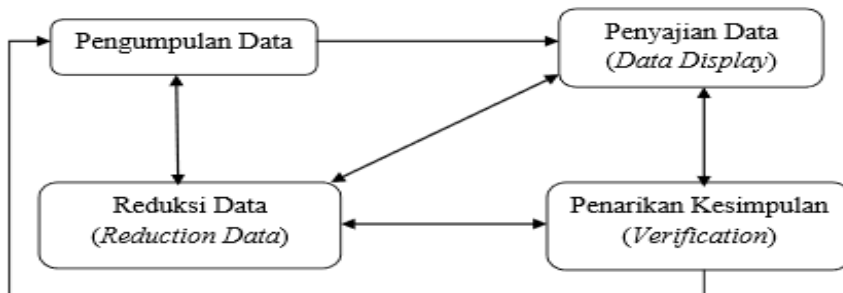
Setelah data reduksi, selanjutnya peneliti mendisplaykan data yang berarti mengorganisir data, menyusun data dalam suatu pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang berkaitan dengan PT Pos Indonesia (Persero) Surabaya akan disajikan kedalam bentuk teks naratif, gambar, tabel, dan bagan. Penyajian data tersebut dilakukan dengan mendeskripsikan hasil temuan dalam wawancara di lapangan terhadap informasi yang menghadirkan dokumen sebagai penunjang data. Dengan demikian, hasil dari data display ini mampu memudahkan peneliti dalam upaya pemetaan dan penegasan kesimpulan.

#### 3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusions drawing/ verification*)

Langkah ketiga dalam analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Dalam hal ini, peneliti berusaha dan berharap kesimpulan yang dicapai mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu yang berkaitan dengan inovasi pelayanan PT Pos Indonesia (persero) kota Surabaya. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara.

Berikut ini adalah analisis data model interaktif menurut Miles dan Huberman. Bagan tersebut akan menjelaskan bahwa dalam melakukan analisis data kualitatif dapat dilakukan bersamaan dengan pengambilan data, proses tersebut akan berlangsung secara terus menerus sampai data yang ditemukan jenuh :

**Gambar 3.2 Model Teknik Analisis Data (Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman)**



(Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono)

Gambar mengenai komponen analisis data model Miles dan Huberman diatas menjelaskan bahwa, dalam melakukan analisis data kualitatif dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. proses yang bersamaan tersebut meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### 3.6 Keabsahan data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) atas kehandalan (reabilitas). Derajat kepercayaan atau kebenaran

suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan. Menurut Moleong (2007:324), terdapat beberapa kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, antara lain :

a) Derajat Kepercayaan (Credibility)

Penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan nonkualitatif. Fungsi derajat kepercayaan yaitu, Pertama, penemuannya dapat dicapai; Kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti. Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu:

1) Triangulasi

Triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan dan dengan metode yang berlainan. Adapun triangulasi yang dilakukan dengan tiga macam teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber data, metode, dan teori. Untuk itu, maka peneliti dapat melakukan dengan cara:

- Mengajukan berbagai variasi pertanyaan
- Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan wawancara
- Mengecek dengan berbagai sumber data
- Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan data dapat dilakukan.

Berdasarkan hasil triangulasi tersebut, maka akan sampai pada salah satu kemungkinan yaitu apakah data yang diperoleh ternyata konsisten, tidak konsisten, atau berlawanan. Selanjutnya mengungkapkan gambaran yang lebih memadai mengenai gejala yang diteliti.

2) Kecukupan Referensial

Yaitu mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan-catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data.

b) Keteralihan (Transferability)

Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada pengamatan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut, seorang peneliti perlu mencari dan mengumpulkan data kejadian dalam konteks yang sama.

c) Kebergantungan (Dependability)

Kebergantungan merupakan substitusi reabilitas dalam penelitian nonkualitatif. Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi, peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi dapat memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji dependability-nya. Kalau proses penelitiannya tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak dependable. Untuk mengetahui dan memastikan apakah hasil penelitian ini benar atau salah, peneliti selalu mendiskusikannya dengan pembimbing secara bertahap mengenai data-data yang didapat di lapangan mulai dari proses penelitian sampai pada taraf kebenaran data yang didapat.

d) Kepastian (Confirmability)

Dalam penelitian kualitatif, uji kepastian mirip dengan uji kebergantungan, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji kepastian berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Kepastian yang dimaksud berasal dari konsep objektivitas, sehingga dengan disepakati asil penelitian tidak lagi subjektif tetapi sudah objektif. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan keteralihan dengan mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris dalam konteks yang sama mengenai inovasi pelayanan PT Pos Indonesia. Dalam melakukan keteralihan tersebut, peneliti mendiskusikan hasil di lapangan dengan tim pembimbing mengenai data-data yang didapat di lapangan mulai dari proses penelitian sampai pada taraf kebenaran data yang didapat. Untuk menjamin kepastian bahwa penelitian ini objektif, peneliti dalam hal ini melakukan pemeriksaan secara cermat bersama dengan



pembimbing terhadap kepastian asal-usul data, logika penarikan kesimpulan dari data dan derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.

### **3.7 Fokus Penelitian**

Menurut Basrowi ada dua maksud tertentu yang ingin dicapai oleh peneliti dalam menetapkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi. Jadi dalam hal ini fokus akan membatasi bidang inkuiri. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusiekslusi atau memasukan-mengeluarkan suatu informasi yang baru diperoleh dilapangan. Jadi dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap, seseorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data yang mana akan dikumpulkan dan mana yang tidak perlu. Maka dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah :

- 1) Kualitas pelayanan menurut Standar Pelayanan Publik Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. Prosedur pelayanan
  - b. Waktu Penyelesaian
  - c. Biaya Pelayanan
  - d. Produk Pelayanan
  - e. Sarana dan Prasarana
  - f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
- 2) Tipologi Inovasi Menurut Radenakers (2005), inovasi proses dengan karakteristik Metode baru dalam menjalankan kegiatan bernilai tambah (misalnya distribusi atau produksi) yang lebih baik atau lebih murah