

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian (McMillan dan Schumacher, 2001). Penelitian kualitatif juga bisa dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya (Strauss dan Corbin, 2003). Sekalipun demikian, data yang dikumpulkan dari penelitian kualitatif memungkinkan untuk dianalisis melalui suatu penghitungan.

Penelitian kualitatif (*Qualitative research*) bertolak dari filsafat konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial (*a shared social experience*) yang diinterpretasikan oleh individu-individu. (Syaodih, 2001 : 94).

Sementara itu, menurut (Sugiyono, 2009 : 15), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositifisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sample sumber dan data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik

pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Dengan berdasarkan yang tertera di atas penulis akan melakukan penelitian terhadap prosedur pelayanan pada Depo Air Minum Isi Ulang Biru Cabang Kutai – Surabaya dengan pendekatan kualitatif yaitu dengan menginvestigasi dan bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan pemilik serta pegawai pada perusahaan untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan.

2. Metode Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini menggunakan metode penelitian secara deskriptif. Penelitian Deskriptif menggambarkan perilaku, pemikiran, atau perasaan suatu kelompok atau individu terhadap suatu kondisi. Contoh umum dari penelitian deskriptif adalah jajak pendapat, yang menggambarkan sikap individual dalam ruang lingkup sosial. Dalam Penelitian Deskriptif mengutamakan untuk menghubungkan perilaku yang diteliti dengan variabel lainnya ataupun menguji atau menjelaskan penyebab sistematisnya. Seperti namanya, Penelitian Deskriptif hanya mendeskripsikan.

Tujuan Penelitian Deskriptif adalah menggambarkan karakteristik atau perilaku suatu populasi dengan cara yang sistematis dan akurat. Biasanya, Penelitian Deskriptif tidak didesain untuk menguji hipotesis, tetapi lebih pada upaya menyediakan informasi seputar karakter fisik, sosial, perilaku, ekonomi, atau psikologi dari sekelompok orang.

Maka penelitian ini akan mendeskripsikan prosedur pelayanan yang dijalankan pada Depo Air Minum Isi Ulang Biru Cabang Kutai – Surabaya serta menggambarkan pula hambatan yang muncul dalam pelaksanaan prosedur pelayanan tersebut.

3. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat

Tempat penelitian yaitu Depo Air Minum Isi Ulang Biru , PT BIRU SEMESTA ABADI, cabang Kutai - Surabaya. Cabang Kutai yang bertempat di jalan Kutai – Surabaya ini merupakan cabang perusahaan yang baru dibuka kurang lebih selama dua bulan namun si Biru ini sudah beroperasi kurang lebih sepuluh tahun. Sesuai dengan namanya, perusahaan ini bergerak dibidang penjualan air isi ulang. Dibuktikan dari lamanya jam terbang dari perusahaan air isi ulang ini, tidak dapat dipungkiri bahwa produk yang dihasilkan serta pelayanannya merupakan hal yang cukup ideal dimata pelanggan dan dapat menjadi bahan yang bagus untuk penelitian.

b. Waktu

Penelitian ini akan dilakukan selama kurang lebih 3 (tiga) bulan. Terhitung dari tanggal 1 April 2015 hingga 1 Juni 2015. Dalam kurun waktu yang ditentukan tersebut, penelitian akan dilakukan selama hari

kerja yaitu hari Senin hingga Minggu pada jam kerja yang dibagi menjadi dua *shift* yaitu pukul 08.00 – 14.00 WIB dan pukul 14.00 – 20.00 WIB.

B. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan sumber fakta atau keterangan dari obyek yang diteliti, sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Yaitu data yang masih harus diolah secara sedemikian rupa agar bisa menjadi informasi yang dapat dicerna oleh pembaca. Sumber data primer diperoleh dari keterangan pemilik gerai, pengawas cabang dan karyawan – karyawan Depo Air Minum Isi Ulang Biru .

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah jadi dan tidak perlu lagi diolah. Dalam penelitian ini sumber data sekunder diperoleh dari brosur, SOP, dan dokumen Depo Air Minum Isi Ulang Biru .

C. Metode Pengambilan Data

Terdapat 2 metode yang digunakan untuk pengambilan data dalam penelitian ini yaitu:

1. *Participant Observation*

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku

manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.

Dalam pelaksanaan *participant observation*, peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data. Misalnya seorang pengawas *shift* dapat melakukan observasi mengenai bagaimana perilaku dan semangat kerja karyawan lain, kemampuan manajerial pengawas cabang ataupun pemilik, hubungan antar karyawan, dsb.

Sesuai dengan definisi yang dipaparkan di atas, penulis akan melakukan observasi serta turut masuk dalam kegiatan kerja sehari-hari sebagai pengawas *shift* sehingga dapat menggambarkan prosedur pelayanan pada gerai Biru secara deskriptif dengan baik.

2. Wawancara Bebas

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap nara sumber atau sumber data. Wawancara pada penelitian sampel besar biasanya hanya dilakukan sebagai studi pendahuluan karena tidak mungkin menggunakan wawancara pada 1000 responden, sedangkan pada sampel kecil teknik wawancara dapat diterapkan sebagai teknik pengumpul data (umumnya penelitian kualitatif).

Wawancara bebas atau wawancara tidak terstruktur, yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan yang akan diajukan secara spesifik, dan hanya memuat poin-poin penting masalah yang ingin digali dari responden.

Berdasarkan apa yang dituliskan di atas penulis akan mengambil beberapa sumber yaitu dari karyawan dan pelanggan untuk mendapatkan data tentang efektivitas prosedur pelayanan yang dijalankan serta hambatan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan.

D. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara bebas dari narasumber, kesimpulan dari observasi, arsip perusahaan serta gambar yang diambil pada saat observasi akan diverifikasi, digabungkan, dan diurutkan sehingga membentuk informasi yang menggambarkan prosedur pelayanan yang ada serta menjadikan informasi tersebut sebagai sumber pengetahuan.