

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Subyek dan Obyek Penelitian

##### 3.1.1 Subyek Penelitian

###### 1. Populasi

Menurut Sugiyono, “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penerima untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”<sup>1</sup>. Populasi dalam penelitian ini adalah informan yang menangani jasa perawatan atau perbaikan alat berat di PT. United Tractors *Service Division workshop* cabang Jakarta.

###### 2. Teknik Penarikan Sampel

Penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* yaitu pengambilan sampel dengan tidak memberikan kesempatan yang sama terhadap seluruh anggota populasi serta menetapkan tujuan tertentu pada sampel yang akan diteliti. Dalam menentukan sampel, penulis menggunakan *Judgemental Sampling* atau *Purposive Sampling* “*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu”<sup>2</sup>.

Sehingga sampel yang akan diteliti yaitu pada informan yang akan diwawancarai dan dipilih atas dasar bahwa mereka telah menduduki posisi senior dalam *service division* serta memiliki pengalaman minimal 5 (lima) tahun dalam menangani unit-unit yang diperbaiki pada workshop cabang Jakarta sebanyak 5 (lima) orang.

---

<sup>1</sup>Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta. hal 38

<sup>2</sup>Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta. hal 218

### 3.1.2 Obyek Penelitian

Obyek pada penelitian ini adalah menggali informasi mengenai proses pelayanan serta keluhan yang disampaikan oleh customer di PT. United Tractors Service Divison *workshop* cabang Jakarta dan penanganan keluhannya.

#### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan di PT. United Tractors Tbk Jakarta yang berada di Jalan Raya Bekasi Km 22 Jakarta 13910.

#### 2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan selama empat bulan, terhitung mulai tanggal 22 Desember 2017 sampai tanggal 27 April 2018. Jam kerja yaitu:  
Senin – Kamis : 07.30 sampai 16.30  
Jumat : 07.30 sampai 17.00

## 3.2 Sumber Data

Pada saat melakukan observasi, peneliti mengumpulkan data yang harus diolah. Jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 3.2.1 Data Primer

Data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung melalui obyeknya selama melakukan penelitian. Data primer ini berasal dari pengamatan langsung selama kerja praktik, serta melakukan wawancara secara langsung kepada informan. Data ini diperoleh dengan wawancara langsung pada bagian *workshop* meliputi kepala bagian, karyawan atau mekanik PT. United Tractors.

### 3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi berupa tulisan yang berasal dari referensi hasil penelitian orang lain karena data yang diperoleh dari hasil penelitian orang lain akan lebih cepat dan mudah serta minim dalam

pembiayaannya. Seperti data perusahaan, data dari internet dan dari referensi yang dimaksud untuk mendapatkan informasi agar diperoleh kerangka pikir secara teoritis terhadap apa yang diteliti.

### 3.3 Instrumen Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti melakukan pengukuran maka peneliti memerlukan alat ukur yang baik, alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan dengan instrument penelitian. Menurut Sugiyono “instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati, secara spesifik semua fenomena ini disebut variable penelitian”<sup>3</sup>. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah berupa wawancara.

Instrumen penelitian terdiri dari dimensi yang akan diukur dan indikator yang akan ditanyakan kepada informan. Instrumen penelitian yang terdapat dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.1  
Tabel Operasional Wawancara Tahapan-Tahapan

Dimensi	Indikator Dimensi	Sumber
Tahap Input: Penanganan konsumen	Indikator: 1. SDM 2. Dana 3. Sarana	Alwi A 2011
Tahap Proses: Proses Service	Indikator: 1. Metode 2. Tata Cara 3. Pelaksanaan	

<sup>3</sup>Opcit, hal. 102

Tahap Output: Penanganan Keluhan	Indikator: 1. Hasil Tindakan 2. Tingkat Kepuasan Pelanggan 3. Dampak	
-------------------------------------	---	--

Sumber: Data diolah

Tabel 3.2  
Tabel Operasional Wawancara Aspek Penanganan Keluhan

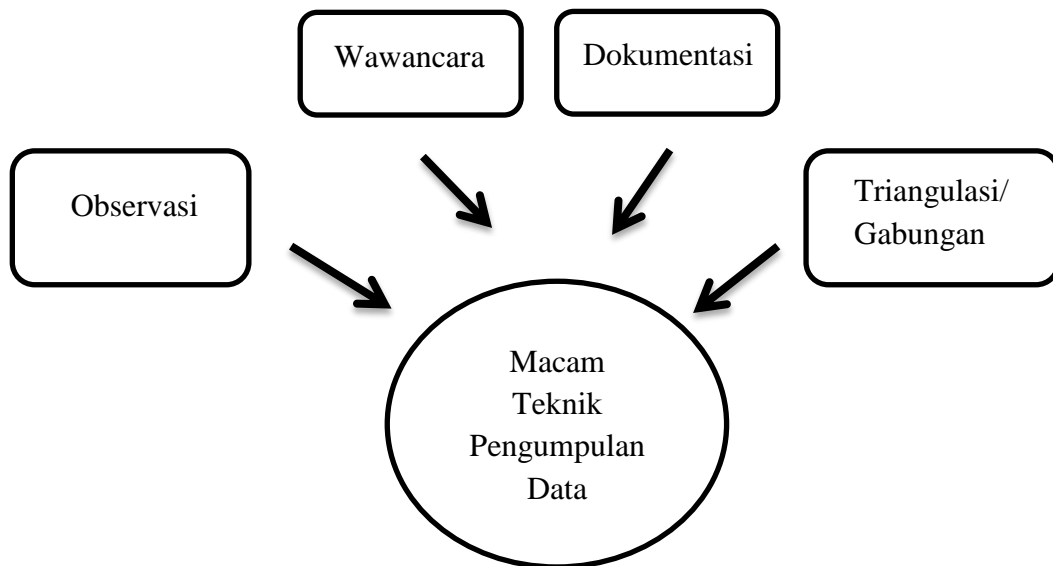
Dimensi	Indikator Dimensi	Sumber
Empati Terhadap Pelanggan yang Marah	Indikator: 1. Access 2. Communication 3. Understanding The Customer 4. Upaya mengenal pelanggan	Tjiptono 2011
Kecepatan dalam Penanganan Keluhan	Indikator: 1. Action	
Kewajaran atau Keadilan dalam Memecahkan Permasalahan atau Keluhan	Indikator: 1. Procedural Justice 2. Interactional Justice 3. Outcome Justice	
Kemudahan Pelanggan untuk Menghubungi Perusahaan	Indikator: 1. Service Outlets 2. Frontline employees	

Sumber: Data diolah

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan bahan penting yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis dan mencapai tujuan penelitian. Oleh karena itu, data dan kualitas data merupakan pokok penting dalam penelitian karena menentukan kualitas hasil penelitian. Data diperoleh dari suatu proses yang disebut pengumpulan data. Menurut Ulber Silalahi “Pengumpulan data adalah suatu proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode tertentu”<sup>4</sup>

Teknik pengumpulan secara umum terdapat empat macam pengumpulan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi atau gabungan. Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data ditunjukkan pada gambar berikut:<sup>5</sup>



Gambar 3.1 Macam-macam Teknik Pengumpulan Data

Sumber: Sugiyono

<sup>4</sup>Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika. hal 280

<sup>5</sup>Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta. hal 309

### 3.4.1 Observasi

Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Merupakan salah satu dari teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, yang direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (reliabilitas) dan kesahihannya (validitas).

Menurut Nasution yang dikutip oleh Sugiyono “observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan”.<sup>6</sup> Sedangkan menurut Patton dalam Nasution yang dikutip oleh Sugiyono, manfaat observasi adalah sebagai berikut:

1. Dengan observasi di lapangan peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi social, jadi akan dapat diperoleh pandangan yang holistic atau menyeluruh.
2. Dengan observasi maka akan diperoleh pengalaman langsung.
3. Dengan observasi, peneliti dapat melihat hal-hal yang kurang atau tidak diamati oleh orang lain, khususnya orang yang berada dalam lingkungan itu, karena telah dianggap “biasa” dan arena itu tidak akan terungkap dalam wawancara.
4. Dengan observasi, peneliti dapat menemukan hal-hal yang sedianya tidak akan terungkap oleh informan dalam wawancara karena bersifat sensitive atau ingin ditutupi karena dapat merugikan nama lembaga.
5. Dengan observasi, peneliti dapat menemukan hal-hal yang di luar persepsi informan, sehingga peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.
6. Melalui pengamatan di lapangan, peneliti tidak hanya mengumpulkan data yang kaya, tetapi juga memperoleh kesan-kesan pribadi, dan merasakan suasana situasi social yang diteliti.

Tahap awal sebelum peneliti sebelum memutuskan untuk mewawancarai seseorang atau informan, yaitu melakukan observasi. Dengan adanya observasi membuat peneliti lebih mengetahui objek, kondisi proses pelayanan dan bagaimana terjadinya penanganan yang baik untuk mengatasi keluhan yang diberikan oleh pelanggan. Observasi

---

<sup>6</sup> Ibid. hal 310

ini dilakukan dengan berkoordinasi dengan para superior di *workshop* cabang Jakarta dan membuat janji untuk melakukan wawancara.

### 3.4.2 Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba yang dikutip oleh Lexy Moleong antara lain:<sup>7</sup>

2. Mengkontruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan.
3. Merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu
4. Memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang
5. Memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi).
6. Memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

Wawancara merupakan bagian dari teknik yang peneliti gunakan di dalam penelitian, hal ini peneliti anggap sebagai keadaan dimana informasi diperoleh dengan melanjutkan teknik pengamatan yaitu wawancara atau dengan menanyai informan guna menghasilkan informasi yang mampu menjawab permasalahan di dalam penelitian ini.

Mewawancarai secara langsung kepada informan yang bekerja di PT United Tractors *workshop* cabang Jakarta. Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam (*In-Depth Interview*), menurut Ranguti Freddy wawancara mendalam maksudnya adalah “wawancara secara langsung terhadap seorang responden dengan menggunakan tehnik “*probing*” oleh seorang pewawancara yang ahli.

---

<sup>7</sup>Moleong, Lexy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan ke 31. Bandung: Remaja Rosdakarya. hal 186

Tujuannya adalah untuk mengetahui hal-hal yang tersembunyi mengenai responden seperti, motivasi, kepercayaan, perilaku, perasaan mengenai suatu topik tertentu.”<sup>8</sup>

Pada tahapan ini peneliti dalam menghimpun data ialah melakukan wawancara dan diskusi mengenai keluhan pelanggan kepada beberapa pihak seperti terdiri dari 1 (satu) orang *service department head* dengan usia bekerja 6 (enam) tahun, 1 (satu) orang *supervisor* dengan usia bekerja 5 (lima) tahun, 1 (satu) orang *technical advisor* dengan usia bekerja 8 (delapan) tahun, 1 (satu) orang *quality assurance* dengan usia bekerja 15 tahun, 1 (satu) orang *mechanic* dengan usia bekerja 11 tahun.

### 3.4.3 Dokumentasi

Pengertian dokumentasi menurut KBBI adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan dan penyimpanan informasi dibidang pengetahuan; pemberian atau pengumpulan bukti dari keterangan seperti gambar, kutipan, dan bahan referensi lain.

Dokumentasi merupakan bagian yang tidak terlepas dari teknik yang dijalankan di dalam penelitian ini seperti observasi dan wawancara. Dokumentasi sendiri berperan sebagai penguat informasi dari hasil wawancara ataupun dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama penelitian berlangsung dari awal hingga diakhir penelitian. Informasi yang peneliti peroleh dari dokumentasi merupakan penggambaran dari apa yang peneliti amati, telusuri dan didapatkan secara sengaja guna mendokumentasikan perjalanan penelitian seperti diantaranya foto dari lokasi penelitian, foto dari informan yang teridentifikasi dan foto kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam perbaikan unit.

Sugiyono mengemukakan “hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, di sekolah, di tempat kerja, di masyarakat dan autobiografi”.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Rangkuti, Freddy. 2015. *Riset Pemasaran*. Cetakan Ke 12. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. hal 39

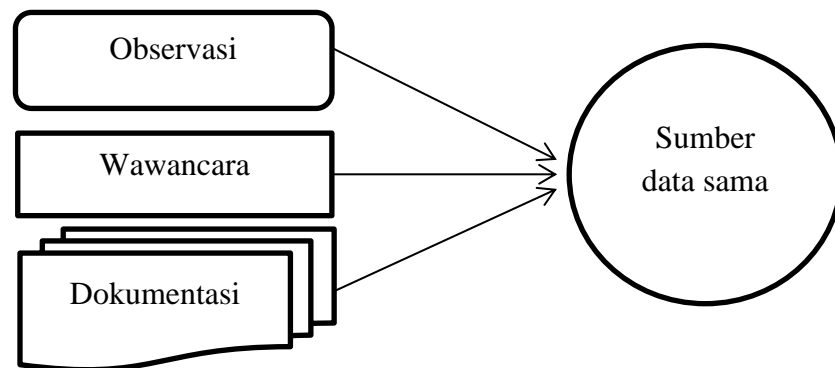
<sup>9</sup>Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta. hal 329



#### 3.4.4 Triangulasi/Gabungan

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Prof. Dr. Sugiyono mengutip dari ucapan Mathinson bahwa “nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh *convergent* (meluas), tidak konsisten atau kontradiksi”. Oleh karena itu dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti.<sup>10</sup>



Gambar 3.2 Triangulasi<sup>11</sup>

Sumber: Sugiyono

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Menurut Denzin yang dikutip oleh Lexy

<sup>10</sup>Ibid, hal. 241

<sup>11</sup>Ibid, hal. 242

“membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori”<sup>12</sup>.

Jadi, triangulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat merecheck temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode atau teori. Untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan jalan:<sup>13</sup>

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.
2. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data.
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

### 3.5 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Sugiyono “dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh”.<sup>14</sup>

Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan yang berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori atau struktur klasifikasi. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman) dan diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau ahli-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang disusun ke dalam teks yang diperluas dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai bantu analisis.

Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Ulber Silalahi yaitu “kegiatan analisis terdiri dari tiga jalur kegiatan yang terjadi secara bersamaan,

---

<sup>12</sup>Ibid, hal. 330

<sup>13</sup>Ibid, hal. 332

<sup>14</sup>Ibid, hal. 333

yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan sebagai sesuatu yang saling jalin-menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut (analisis)<sup>15</sup>

Dalam penelitian kualitatif teknik analisis data yang digunakan mencakup reduksi data, triangulasi dan penyajian data. Hasil dari analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

### 1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono “mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu”.<sup>16</sup>

Setelah data terkumpul selanjutnya dibuat reduksi data guna memperoleh data yang relevan dan bermakna untuk memfokuskan data, kemudian disusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting yang berkaitan dengan proses pelayanan pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan, sehingga memudahkan untuk menganalisis proses-proses pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh perusahaan. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi dan menulis memo.

### 2. Penyajian Data

Menurut Ulber “Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif, penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan”.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup>Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika. hal 339

<sup>16</sup>Opcit, hal. 338

<sup>17</sup>Ibid, hal. 304

Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya itu dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis.

### 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Conclusion drawing/verification yaitu penarikan kesimpulan dari data yang telah diolah dan merupakan langkah terakhir dalam menganalisis data. Menurut Sugiyono “kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan berikutnya”<sup>18</sup>.

Ketika peneliti melakukan penarikan kesimpulan ternyata didapatkan data yang kurang mendukung, maka peneliti melakukan pengumpulan data kembali hingga mendapatkan data yang mendukung.

## 3.6 **Penarikan Kesimpulan**

Saat kegiatan pengumpulan data dilakukan, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsi. Kesimpulan yang awalnya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci. Kesimpulan-kesimpulan “final” akan muncul bergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti dan tuntunan pemberi dana, tetapi sering kali kesimpulan itu telah sering dirumuskan sebelumnya sejak awal.

Kesimpulan dalam penelitian ini berupa proses pelayanan serta penanganan atas keluhan yang diberikan oleh pelanggan pada PT. United Tractors service division *workshop* cabang Jakarta.

---

<sup>18</sup>Ibid, hal. 345