

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang menggambarkan kondisi nyata tentang judul penelitian atau objek penelitian yang berdasarkan pada data asli yang telah dikumpulkan. (Suharsimi Arikunto, 2002).

3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian

a. Waktu Penelitian

Untuk mendapatkan sumber data yang di butuhkan dalam mengumpulkan data yang berhubungan dengan masalah-masalah dalam penelitian ini, maka waktu penelitian dilaksanakan pada bulan juni sampai bulan agustus.

b. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT TASPEN (Persero) Cabang Kendari jalan Mayjen. Sutoyo, tipulu Kota kendari, Sulawesi Tenggara.

3.3 Sumber Data

3.3.1 Sumber data yaitu data Primer dan data sekunder. Data Primer Husein

Umar (2002) Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui observasi dan wawancara secara langsung dari sumber aslinya.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono, (2010) Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya jurnal-jurnal,

buku serta situs internet untuk membantu melengkapi penelitian yang dilakukan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Wawancara

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah teknik random sampling acak, random sampling yang peneliti lakukan dengan cara menunggu setiap informan yang datang di waktu pelayanan dan melakukan wawancara dengan informan yang ada pada saat itu.

3.4.2 Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan secara langsung mengenai aktivitas pelayanan pembayaran program pensiun di PT TASPEN (persero) cabang kendari.

3.4.3 Dokumentasi

Irawan Soehartono, (2004) Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai sejarah perusahaan, visi misi dan struktur organisasi.

Dalam penelitian ini penulis melakukan dokumentasi berupa foto-foto untuk memperkuat data yang sudah dikumpulkan.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Bogdan adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang dipeoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan

kedalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun dengan pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiono, 2005).

Tehnik analisis data merupakan usaha untuk menyusun secara sistematis dan rasional berbagai data yang telah terkumpul baik dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Adapun tehnik analisa data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*), artinya merangkum, mengumpulkan data-data terkait pelayanan nasabah.
2. Penyajian data (*data display*), dilakukan penelaan pada seluruh data yang ada dari berbagai sumber yaitu wawancara, observasi, maupun data dokumentasi yang telah diperoleh untuk menjadi acuan dalam melakukan analisis dalam bentuk uraian singkat, bagan bangunan dan sejenisnya.
3. *Conclusion drawing/verifikasi* merupakan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal, didukung oleh bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiono, 2005).

3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data/Triangulasi

Triangulasi yaitu pengujian keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk kepentingan pengecekan, sehingga data yang telah ada

difilter kembali dan diuji kelayakannya untuk mendapatkan hasil data yang valid, aktual, dan terpercaya.

William wiersen mengartikan triangulasi sebagai pengecekan data berbagai sumber dengan berbagai cara dan tehnik yang disesuaikan dengan waktu (Sugiono, 2005).

Dalam pengecekan data maka digunakan triangulasi sebagai berikut :

1. *Triangulasi teknik*, yang peneliti lakukan adalah dengan membuat pertanyaan yang sama terhadap 20 orang informan dan 3 orang karyawan setelah jawaban dari informan sudah mencapai titik jenuh atau sudah terulang maka dapat menyakinkan penulis bahwa data tersebut sudah valid.
2. *Triangulasi sumber*, yaitu untuk mendapatkan data dari informan yang berbeda dengan tehnik yang sama.
3. *Triangulasi waktu*, yang peneliti lakukan adalah dengan melakukan pertanyaan yang sama terhadap 20 orang informan dengan rentang waktu 7 hari. Dan ternyata jawaban mereka cenderung sama antara orang dihari pertama, kedua, ketiga dan hari yang ketuju.