

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. DCS Kediri, Jalan Hayam Wuruk No 45 – 47. Pengambilan lokasi kali ini dikarenakan peneliti menganggap bahwa wilayah eks-karesidenan Kediri masih mempunyai peluang besar dalam perkembangan merekonomian di masa yang akan datang. Hal ini dikarenakan selama ini perkembangan perekonomian berkembang dari Surabaya selaku ibu kota Provinsi Jawa Timur yang mulai jenuh ke arah kota dan Kabupaten di sekitarnya. Hal tersebut tentu sangat menguntungkan dari sisi eksternal perusahaan. Dilain pihak, pesaing baru yang mulai bermunculan juga menjadi ancaman serius bagi keberlangsungan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kediri. Maka peneliti menganggap beberapa hal tersebut menjadikan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kediri layak sebagai lokasi penelitian yang akan dilakukan peneliti.

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan judul yang peneliti angkat. maka penelitian ini rnenggunakan pendekatan kualitatif berbentuk deskriptif. Deskriptif kualitatif adalah penelitian yang data-datanya berupa kata kata (bukan angka-angka) yang berasal dan catatan laporan, dokurnen, wawancara, dan lain-lain, atau penelitian yang didalamnya mengutamakan untuk mndeskripsikan secara analisis suatu

peristiwa atau proses sebagaimana adanya dalam lingkungan yang alami untuk memperoleh makna yang mendalam dan proses tersebut.

Menurut Moleong, Metode Kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan orang-orang yang perilaku yang dapat diamati. (Moleong. 2008:19).

Ada beberapa pertimbangan kenapa peneliti menggunakan metode kualitatif, antara lain, menjelaskan dan menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan-kenyataan ganda, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan informan, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

3.3 Data dan Jenis data

Sumber data dalam penelitian merupakan faktor penting yang menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data yang berupa data primer dan data sekunder.

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui perantara yang terdiri atas gambaran umum perusahaan, peraturan-peraturan perusahaan, struktur organisasi, serta hasil wawancara dan penyebaran kuisioner. Data ini mempunyai 2 metode atau teknik dalam pengumpulan datanya yaitu metode observasi dan wawancara (Indriantoro dan Supomo, 2002: 146).

Sumber data primer yang digunakan didapat dari perusahaan, misalnya wawancara dan observasi langsung dengan manajemen PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk DCS Area Kediri dan data sekunder yang terdiri dari sumber internal yang diperoleh misal data terkait visi dan misi perusahaan, serta sumber eksternal diperoleh dari buku-buku wajib atau kumpulan bahan-bahan kuliah.

Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh langsung dari perusahaan dan literatur lainnya seperti buku-buku yang berhubungan dengan topik keunggulan bersaing dan laporan penelitian sebelumnya.

3.4 Subjek Penelitian

Sedangkan subjek penelitian menurut Arikunto (2002:152) merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya di dalam penelitian. subjek penelitian harus ditata sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data. Subjek penelitian dapat berupa benda, hal atau orang.

Faisal (1990:45-46) menjelaskan, bahwa peneliti merupakan instrumen utama dalam penelitian kualitatif yang berperan kreatif sebagai pelacak fakta atau informasi deskriptif, melakukan refleksi dan secara simultan pula menggunakan berfikir konvergen dan divergen dalam menyusun fakta-fakta ke tingkat konsep.

Sedangkan menurut Nasution (dalam Sugiono, 2008:223) menjelaskan bahwa tidak ada pilihan lain untuk menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama dalam penelitian kualitatif, karena segala sesuatunya belum mempunyai kepastian dan masih perlu dikembangkan lebih lanjut. Sehingga hanya peneliti itu sendiri sebagai alat yang dapat mencapainya.

Moleong (2008:169-171) menjelaskan ciri – ciri peneliti sebagai instrumen penelitian, antara lain:

1. *Responsif*. Peneliti sebagai alat peka yang bereaksi terhadap stimulus darilingkungan.
2. *Adaptasi*. Peneliti sebagai alat penyesuai diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan beragam data sekaligus.
3. *Holistik*. Setiap situasi merupakan keseluruhan yang dapat dipahami oleh manusia.
4. *Perluasan pengetahuan*. Suatu situasi yang melibatkan interaksi manusia dalam memahaminya perlu sering merasakan berdasarkan pengetahuan.
5. *Proses data secepatnya*. Peneliti sebagai instrumen dapat segera menganalisis data yang diperoleh, maupun menafsirkannya dengan segera untuk menentukan arah pengamatan seketika.
6. *Klarifikasi dan ikhtisar*. Hanya manusia sebagai instrumen dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada suatu saat dan menggunakan segera sebagai penegasan, perubahan, perbaikan ataupun penolakan.

Sebagaimana pemaparan diatas, maka subjek dari penelitian kali ini adalah peneliti sendiri. Karena dalam melakukan penelitian, peneliti

3.5 Teknik Pengumpulan data

Untuk menentukan data yang digunakan, maka dibutuhkan teknik pengumpulan data agar bukti atau fakta yang diperoleh berfungsi sebagai data objektif dan tidak terjadi penyimpangan dari data yang sebenarnya. Dalam paradigma penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan metode observasi (pengamatan), wawancara/interview, kuesioner/angket dan dokumentasi.

Didalam penelitian ini, jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah jenis data kualitatif (data yang berbentuk data dan gambar) dimana data kualitatif yang digunakan adalah data tentang visi dan misi perusahaan, tujuan perusahaan dan data mengenai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman perusahaan, serta beberapa data lain yang mungkin ditemui di lapangan yang dirasa peneliti penting untuk dijadikan data penelitian.

Adapun dalam penelitian skripsi ini, peneliti melakukan beberapa teknik pengumpulan data melalui :

a. Observasi (pengamatan)

Observasi (pengamatan) adalah mengamati gejala-gejala sosial dalam kategori yang tepat, mengamati berkali-kali dan mencatat segera dengan memakai alat bantu seperti alat pencatat, formulir, dan lain sebagainya (Mardalis, 1999:63)

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui percakapan

dan tatap muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada peneliti, (Mardalis, 1999:64)

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2002:206).

Metode ini digunakan untuk mengetahui data tentang sejarah, jumlah pelanggan, struktur organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. DCS Area kediri.

d. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data sekunder yang bersumber pada literatur, dokumen, majalah dan hasil penelitian sebelumnya yang dapat diperoleh dari perpustakaan, terutama yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Teknik pengumpulan informasi konsumen melalui kuesioner dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen dengan membagikan langsung ke pada responden. Responden diharapkan dapat mengisi kuesioner dan memberikan kembali hasil kuesioner kepada peneliti. Kuesioner tersebut harus dibuat sesederhana mungkin, yang mudah dapat dijawab oleh responden konsumen dengan waktu yang relatif singkat. Tujuan penyebaran

kuesioner antara lain adalah untuk mendapat informasi mengenai tanggapan dan penilaian konsumen terhadap suatu produk, merek, dan pelayanan yang perlu mendapat perhatian perusahaan.

3.6 Triangulasi

Triangulasi yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data.

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data dengan cara membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Sehingga perbandingan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengamatan tentang strategi keunggulan bersaing pada hasil observasi dengan wawancara oleh beberapa informan dan responden.

3.7 Model Analisis Data

Bogdan dalam Sugiyono (2008:334) menyebutkan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada oranglain.

Menurut Nasution (1988) dalam Sugiyono (2008:336) menyatakan bahwa analisis dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun

kelapangan dan berlangsung terus sampai penelitian hasil penelitian. Adapun analisis sebelum dilapangan dilakukan terhadap data

hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian, dan fokus penelitian tersebut masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti terjun langsung ke lapangan.

Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2008:337) mengemukakan langkah-langkah analisis data selama dilapangan sebagai berikut:

1. Reduksi data. Makin lama peneliti kelapangan maka data yang didapat akan semakin banyak, maka perlu adanya reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan membuang yang tidak perlu.
2. Penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.
3. Verification. Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal adalah bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (terpercaya).

Maka, peneliti dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dari penelitian baik data primer maupun sekunder, kemudian mereduksi data tersebut, sehingga data tersebut lebih fokus pada hal-hal yang diperlukan saja.
2. Kemudian melakukan penyajian data , yaitu data kondisi lingkungan PT Telkom Kediri dan kondisi kebijakan sehingga memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan kemudian peneliti dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. Kemudian melakukan pengujian terhadap keabsahan data. Keabsahan data ini dapat tercapai apabila sudah memenuhi kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan) yaitu dengan teknik pemeriksaan atau verivications.
4. Terakhir peneliti menarik suatu kesimpulan tentang implementasi strategi bersaing dan implikasi pada PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Consumer Services (DCS) Area Kediri.