

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Tempat dan Waktu Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian di PT. Home Tester Indonesia. Berikut informasi terkait instansi tempat peneliti melakukan penelitian :

Nama	:	PT. Home Tester Indonesia
Instansi	:	
Alamat	:	SCTV Tower, Senayan City lantai 17, Jalan Asia Afrika Lot 19, Jakarta 10270, Indonesia.
Telepon	:	(021) 7229682
Laman	:	<a href="https://hometesterclub.com/id/id">https://hometesterclub.com/id/id</a>

Peneliti memilih PT. Home Tester Indonesia karena perusahaan ini merupakan salah satu anak perusahaan dari Elang Mahkota Teknologi (EMTEK), yang dikenal sebagai salah satu perusahaan media dan teknologi terbesar di Indonesia (Ari, 2022).

EMTEK bergerak di bidang teknologi, telekomunikasi, dan media Indonesia. PT. Home Tester Indonesia memiliki aktivitas dan kegiatan dalam lingkup administrasi perkantoran yang didukung oleh adanya peran otomatisasi perkantoran dan teknologi perkantoran sebagai sarana fasilitas perkantoran yang meningkatkan efisiensi kerja yang ditentukan dengan pelaksanaan pelayanan prima. Peneliti telah melaksanakan penelitian pada PT. Home Tester Indonesia selama kurun waktu 4 bulan. Jangka waktu penelitian terhitung dari bulan Desember 2023 sampai bulan Maret 2024.

**Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian**

No	Tahap Kegiatan	Bulan						
		Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Penentuan Judul							
2	Pra Riset							
3	Penyusunan Proposal							
4	Wawancara/observasi							
5	Penyusunan Hasil Penelitian							

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2024)

## **B. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif .yaitu penelitian yang sudah berpusat pada suatu prinsip umum dan sudah menjadi dasar wujud suatu permasalahan atau gejala yang di alami oleh kehidupan manusia selain itu pendekatan kualitatif juga dapat di analisa melalui budaya-budaya masyarakat agar mendapatkan representasi mengenai contoh-contoh yang sudah berlangsung. Desain penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan holistik mengenai fenomena sosial dengan cara mengumpulkan data secara langsung dari sumber primer di lingkungan yang natural. Penelitian ini bertujuan untuk membangun pemahaman yang komprehensif mengenai suatu fenomena sosial dengan cara mengumpulkan data kualitatif yang kaya dan bermakna. (Muhammad, 2021).

Tujuan dari penelitian kualitatif itu sendiri adalah membuat suatu fakta atau fenomena agar lebih mudah dipahami atas permasalahan-permasalahan manusia maupun sosial. Sebelum memulai penelitian, penting bagi seorang peneliti untuk

memahami karakteristik dari penelitian kualitatif. Hal ini diharapkan dapat memudahkan proses penelitian serta memungkinkan pengungkapan informasi kualitatif secara cermat melalui pendekatan deskriptif-analitis yang berarti. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fakta atau kondisi yang sebenarnya, namun penting untuk menyajikan laporan dengan interpretasi ilmiah yang berkualitas agar hasilnya dapat dianggap valid. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pelayanan Prima pada PT. Home Tester Indonesia.

### C. Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan suatu subjek data yang diperoleh oleh Peneliti. Untuk memperoleh data, Peneliti menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara kepada informan. Informan yang peneliti pilih merupakan 5 karyawan yang ditetapkan untuk menjabat pada PT. Home Tester Indonesia. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Lead dari tim *Community* sementara informan pendukung adalah staff *community*, *campaign* dan member. Secara lebih rinci dalam penelitian ini dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 3.2 Data Informan**

No	Partisipan	Lama Bekerja	Divisi
1	Partisipan A	1 Tahun	Campaign
2	Partisipan B	1,5 Tahun	Campaign
3	Partisipan C	2 Tahun	Community
4	Partisipan D	7 Tahun	Community
5	Partisipan E	1 Tahun	HR & GA

Sumber data: Data diolah peneliti (2024)

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif meliputi wawancara, observasi, dan studi dokumen. Dalam penelitian ini, teknik yang diterapkan adalah:

##### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data kualitatif yang melibatkan interaksi tatap muka antara peneliti dan subjek penelitian. Melalui tanya jawab, peneliti dapat memperoleh informasi yang mendalam dan autentik dari perspektif responden. Wawancara dapat dilakukan secara individu maupun dalam kelompok untuk mendapatkan data informatif yang autentik. Tujuan utama wawancara adalah untuk memperoleh data primer yang kaya akan makna dan nuansa. Melalui interaksi langsung, peneliti dapat memahami lebih baik tentang pikiran, perasaan, dan pengalaman responden terkait dengan topik penelitian.

Pelaksanaan wawancara dapat dilakukan dengan pendekatan sistematis atau tidak sistematis. Pendekatan sistematis menuntut peneliti untuk mempersiapkan instrumen pedoman wawancara terlebih dahulu, sedangkan pendekatan tidak sistematis memungkinkan peneliti untuk melakukan wawancara secara spontan tanpa persiapan instrumen yang terstruktur.

##### **2. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan sistematis terhadap fenomena yang terjadi. Dengan mencatat secara cermat apa yang terjadi, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang suatu

situasi, termasuk lingkungan fisik, proses kerja, dan kendala yang dihadapi. Observasi juga sangat membantu dalam melihat proses bisnis serta mengidentifikasi berbagai kendalanya. Selain itu, teknik observasi ini dikenal sebagai salah satu metode pengumpulan data yang cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem. Dengan observasi memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mendapatkan data yang kaya dan autentik. Dengan mengamati secara langsung, peneliti dapat menangkap nuansa dan detail yang mungkin terlewatkan jika hanya mengandalkan metode pengumpulan data lainnya.

### 3. Dokumentasi

Tidak hanya melalui wawancara dan observasi, peneliti juga dapat mengumpulkan data dari berbagai jenis dokumen, seperti surat, catatan harian, arsip foto, dan hasil rapat. Dokumen-dokumen ini berfungsi sebagai jendela ke masa lalu, memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang relevan dan mendapatkan pemahaman yang lebih. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoretik untuk memaknai semua dokumen tersebut, agar dokumen tersebut tidak hanya dianggap sebagai barang yang tidak bermakna. Untuk memahami konteks sejarah suatu peristiwa, peneliti tidak hanya bergantung pada wawancara dan observasi, tetapi juga pada berbagai jenis dokumen. Dokumen-dokumen ini memberikan bukti empiris yang dapat digunakan untuk merekonstruksi peristiwa masa lalu dan menguji berbagai hipotesis. Memahami konteks dan isi dari dokumen-dokumen ini memerlukan analisis yang mendalam dan pemahaman teoritis yang baik. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang individu atau kelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam

situasi sosial sangat berguna dalam penelitian kualitatif, karena dapat memberikan bukti yang mendukung dan melengkapi data yang diperoleh dari sumber-sumber lain.

**Tabel 3.3 Jenis Media Penelitian**

No	Jenis Media
1	Sosial Media

Sumber data: Data diolah peneliti (2024)

### **E. Pedoman Pertanyaan Wawancara**

Teknik wawancara yang diterapkan adalah wawancara semi terstruktur, di mana pertanyaan yang diajukan bersifat terbuka. Pertanyaan awal berfungsi sebagai panduan saat wawancara, sementara pertanyaan tambahan akan disesuaikan dengan jawaban atau pernyataan yang diberikan oleh partisipan sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut ini adalah beberapa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada karyawan PT. Home Tester Indonesia.

1. Mengetahui prosedur-prosedur apa saja yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan prima di PT. Home Tester Indonesia
  - a) Sudah berapa lama anda bekerja di PT. Home Tester Indonesia?
  - b) Bagaimana prosedur atau langkah anda dalam memberikan pelayanan prima di PT. Home Tester Indonesia?
  - c) PT. Home Tester Indonesia memastikan bahwa semua karyawan terlatih dan memahami semua prosedur-prosedur dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan?

- d) Apa visi anda terhadap pelayanan yang prima di masa depan dan bagaimana anda berkontribusi untuk mewujudkan dalam pekerjaan anda?
2. Mengetahui penerapan pelayanan prima (Service Excellent) yang diberikan karyawan PT. Home Tester Indonesia untuk mendapatkan kepuasan member?
- a) Apakah PT. Home Tester Indonesia sudah menerapkan konsep-konsep pelayanan prima? (Kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, Tindakan, dan tanggung jawab)
- b) Bagaimana karyawan PT. Home Tester Indonesia mengukur kepuasan member terkait pelayanan prima yang diberikan?
- c) Bagaimana anda menanggapi feedback negative dari member? Apakah feedback tersebut membantu anda untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
3. Mengetahui kendala yang dihadapi serta solusi apa yang diberikan dalam melaksanakan pelayanan prima
- a) Apa langkah-langkah konkret yang diambil oleh karyawan PT. Home Tester Indonesia ketika menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan?
- b) Kendala apa saja yang sering di hadapi dalam memberikan pelayanan prima kepada member?
- c) Bagaimana PT. Home Tester Indonesia melatih dan mempersiapkan karyawan mereka untuk mengatasi berbagai kendala yang mungkin timbul dalam memberikan pelayanan prima?

## **F. Teknik Keabsahan Data**

Dalam pengujian keabsahan data, penelitian kualitatif menggunakan terminologi yang berbeda dibandingkan dengan penelitian kuantitatif. Keabsahan data merupakan aspek penting dalam penelitian, berkaitan dengan sejauh mana data yang dikumpulkan dapat dianggap valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi. Triangulasi adalah metode yang digunakan untuk memverifikasi keabsahan data dengan memanfaatkan sumber atau metode tambahan sebagai pembanding. Teknik ini bertujuan untuk memperkuat kepercayaan terhadap data dengan mengevaluasi informasi dari berbagai sudut pandang. Dalam proses ini, peneliti mengkaji data dengan memeriksa berbagai sumber dan metode, serta membandingkannya dengan teori yang dikemukakan oleh para ahli. Penerapan triangulasi dalam penelitian kualitatif melibatkan perbandingan antara data hasil wawancara, observasi, dan dokumen terkait.

Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mendeteksi konsistensi atau ketidaksesuaian antara sumber informasi yang berbeda, sehingga meningkatkan keakuratan temuan penelitian. Triangulasi juga berfungsi untuk mengurangi potensi bias yang mungkin berasal dari satu sumber atau metode, memastikan bahwa kesimpulan penelitian lebih solid dan dapat diandalkan. Selain itu, metode ini membantu peneliti melihat fenomena dari berbagai perspektif, memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang topik yang diteliti, dan meningkatkan kredibilitas serta integritas data penelitian.

## **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini berfungsi sebagai alat untuk menyelesaikan masalah atau membuktikan benar tidaknya dugaan yang telah diajukan sebelumnya. Proses analisis data ini mengacu pada model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan utama. Tahap pertama adalah meringkas data mentah menjadi informasi yang lebih relevan. Tahap kedua adalah menyusun data yang telah diringkas dalam bentuk yang sistematis dan mudah dibaca, misalnya dalam bentuk tabel atau grafik. Tahap akhir adalah menarik kesimpulan yang logis dan didukung oleh data yang telah disajikan.

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan tahap penting dalam penelitian kualitatif yang melibatkan proses pemilihan, pengelompokan, dan penyederhanaan data mentah yang telah dikumpulkan. Proses ini memerlukan kemampuan berpikir kritis dan analitis untuk menyaring informasi yang relevan dan mengidentifikasi pola-pola yang muncul. Semakin banyak data yang dikumpulkan, semakin kompleks pula analisis yang diperlukan. Oleh karena itu, reduksi data harus dilakukan secara berkala untuk menghindari kebingungan dan memudahkan dalam menarik kesimpulan. (Sugiyono, 2013).

### **2. Penyajian Data**

Setelah proses reduksi data selesai, data yang telah disederhanakan perlu disajikan dalam bentuk yang jelas dan sistematis. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti deskripsi naratif,

diagram, atau bagan hubungan antar kategori. Tujuannya adalah untuk mempermudah pemahaman terhadap temuan penelitian.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dalam analisis data kualitatif adalah memverifikasi kesimpulan awal dengan data tambahan. Tujuannya adalah memastikan kesimpulan yang diambil benar-benar valid dan dapat dipercaya. Setelah menyajikan data, langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Namun, kesimpulan awal ini bersifat sementara dan perlu diuji kembali dengan data tambahan. Proses verifikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil tidak hanya berdasarkan pada data yang terbatas, tetapi juga didukung oleh bukti yang kuat dan konsisten. Kesimpulan awal yang diperoleh dari analisis data kualitatif bersifat tentatif. Artinya, kesimpulan tersebut masih dapat berubah seiring dengan ditemukannya data baru. Oleh karena itu, perlu dilakukan proses verifikasi untuk memastikan bahwa kesimpulan akhir yang diambil benar-benar didukung oleh bukti yang kuat.