

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian atau riset dan ilmu pengetahuan bagaikan dua mata uang, penelitian dan ilmu pengetahuan tidak bisa dipisahkan satu sama lainnya. Metodologi penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Desain penelitian merupakan suatu rencana tindakan yang dibuat oleh peneliti agar peneliti dapat menjawab masalah-masalah yang timbul secara sistematis, sehingga dibutuhkan metode penelitian yang sesuai dengan desain penelitian. Penelitian berawal dari minat untuk mengetahui fenomena yang terjadi, dalam hal ini fenomena tersebut terdapat pada sistem pelayanan gangguan telepon yang ada pada PT.TELKOM.

Menggunakan studi kasus tunggal dapat memberikan penjelasan-penjelasan tandingan untuk rangkaian peristiwa yang sama dan menunjukkan bagaimana penjelasan semacam itu mungkin bisa diterapkan pada situasi-situasi yang lain (Yin, 2003: 6). Dan dalam hal ini rancangan sistem pelayanan gangguan telepon menggunakan SMS (*Short Message Service*) yang lebih efektif dan efisien jika digunakan pada PT.TELKOM saat ini dibandingkan dengan sistem lama.

### 3.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi dari segi subyek dan obyek penelitian, yaitu:

1. Subjek penelitian adalah PT. TELKOM (PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. (Usaha Milik Negara) yang bergerak dalam penyedia jasa telekomunikasi, yaitu PT. TELKOM Datel Surabaya Barat.
2. Obyek penelitian adalah menganalisis sistem pelayanan gangguan telepon yang ada pada PT. TELKOM Datel Surabaya Barat dalam memberikan pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang telah didapat dalam penelitian ini adalah data kualitatif.

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan yang diteliti dan diolah oleh peneliti. Data ini didapat dengan melakukan observasi dan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak terkait yang ada pada perusahaan. Data primer yang didapat berupa data yang berkaitan dengan pelayanan gangguan telepon, baik *print out* tentang jumlah gangguan yang ada tiap bulannya pada tahun 2004 dan 2005 serta cara kerja sistem pelayanan gangguan telepon yang ada pada PT. TELKOM.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari pihak ketiga, yaitu dokumentasi dari akses internet dengan mengambil beberapa artikel dari beberapa situs (menggunakan *search*

*engine* dari Yahoo.com dan Google.com) serta mempelajari literatur-literatur dan bacaan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian.

### 3.4 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam proses prosedur pengumpulan data terdapat tiga prinsip di dalamnya (Yin, 2003: 118 ), yaitu:

1. Menggunakan multi sumber bukti

Penggunaan multi sumber bukti dalam studi kasus dapat memberikan peluang kepada peneliti untuk mengarahkan diri pada isu-isu historis, sikap, dan observasi yang luas. Hal ini juga dinilai lebih tinggi berkenaan dengan kualitas keseluruhannya.

2. Menciptakan data dasar studi kasus

Pada prinsip kedua ini berkaitan dengan cara mengorganisasikan dan mendokumentasikan data yang telah terkumpul. Data dasar tersebut kemudian dapat menjadi bahan analisis.

3. Memelihara rangkaian bukti

Dalam meningkatkan reliabilitas informasi studi kasus adalah memelihara rangkaian bukti. Prinsip ini dimaksudkan untuk memungkinkan pengamatan dalam lingkup yang lebih luas. Mengikuti asal bukti dari pernyataan awal penelitian hingga konklusi akhir studi kasus bersangkutan.

Berdasarkan pada prinsip pengumpulan data menurut Yin, maka dalam penelitian ini penulis melakukan prosedur pengumpulan data yang didukung dengan panduan wawancara sebagai berikut:

a. Survey pendahuluan

Dalam survey pendahuluan mempunyai tujuan yaitu menemukan fenomena dan permasalahan yang menjadi kendala pada perusahaan. Informasi ini didapat melalui komunikasi secara langsung dengan Sdr. Sonny Hidayat selaku Officer 1 bagian Kinerja dan Proses Bisnis di PT.TELKOM Datel Surabaya Barat. Survey pendahuluan dilakukan pada 25 Maret 2006.

b. Penelitian lapangan

Penelitian dilakukan pada bulan Januari hingga Maret, dilakukan penelitian langsung pada obyek penelitian dengan menggunakan tehnik-tehnik pengumpulan data, yaitu:

1) Observasi langsung

Melakukan kunjungan lapangan pada obyek penelitian, yaitu bagian performansi. Observasi dilakukan untuk memenuhi pengumpulan data jumlah gangguan dan jumlah pendapatan selama tahun 2004-2005 pada 28 maret 2006 (lampiran) sebagai bukti observasi yang bermanfaat untuk memberikan informasi tambahan.

2) Wawancara

Wawancara dapat dilakukan secara tidak terstruktur. Ini bertujuan untuk mendapatkan hasil penelitian yang mendalam. Wawancara dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) dengan kepala bagian kinerja dan proses bisnis (Sonny Hidayat). Wawancara ini berlangsung mulai Maret hingga Agustus 2006 sesuai jam kerja PT.TELKOM Datel Surabaya Barat.

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi sangat penting dalam data studi kasus. Penelusuran dokumen dilakukan dengan proses penelusuran dokumen gangguan yang ada pada PT.TELKOM, sehingga dapat dinilai apakah dokumen tersebut relevan. Hal ini dilakukan dalam mendukung dan menambah bukti dari sumber-sumber lain.

#### c. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan di dapat dari mengumpulkan literatur-literatur baik dari sumber bacaan maupun *browsing* internet dalam mendapatkan artikel terbaru tentang teknologi SMS (*Short Message Service*) untuk mendukung tinjauan kepustakaan dalam penelitian ini agar sesuai dengan analisa dan pembahasan masalah.

## 3.5 Teknik Analisis

Proses perancangan sistem baru dapat berasal dari pengembangan sistem yang sudah ada atau merancang sistem yang benar-benar baru. Tahap disain atau perancangan sistem:

- 1) Mempelajari dan menganalisa sistem pelayanan gangguan telepon pada PT.TELKOM beserta data yang mendukung sehingga dapat mengetahui kelemahan dan keunggulan dari sistem pelayanan yang terdapat pada RDB (Regional Data Base) sistem.
- 2) Memahami teknologi SMS (*Short Message Service*) yang ada saat ini dan artikel-artikel tentang teknologi yang mendukungnya serta literatur-literatur yang dapat lebih menyempurnakannya.



- 3) Memberikan alternatif teknologi pengiriman pesan dari artikel-artikel yang dapat memperbaiki kelemahan yang ada pada sistem tersebut.
- 4) Membuat disain sistem baru dari alternatif yang ada sehingga dapat membuat sistem pelayanan gangguan telepon yang lebih efektif dan efisien.
- 5) Mengimplementasikan sistem baru, pengujian penerapan sistem yang baru. Yang diikuti oleh pencatatan atas hasil penerapan sistem baru.
- 6) Menyimpulkan hasil pembahasan sesuai dengan rumusan masalah dan membuat saran berupa penerapan sistem pelayanan gangguan telepon menggunakan SMS (*Short Message Service*).

### 3.6 Batasan Penelitian

Keterbatasan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan di PT.TELKOM Datel Surabaya Barat pada bagian kinerja dan operasi bisnis.
2. Kegiatan-kegiatan pada bagian lain tidak di bahas.
3. Penelitian ditekankan pada bagian kinerja dan operasi bisnis yang telah menggunakan sistem komputerisasi.
4. Penelitian tidak melakukan analisis terhadap faktor-faktor lain yang menghambat jalannya petugas perbaikan gangguan telepon menuju ke rumah pelanggan, sehingga diasumsikan tidak terjadi hambatan dalam perjalanan petugas perbaikan gangguan telepon menuju ke rumah pelanggan.

5. Dalam penerapan teknologi SMS khususnya pada sistem percepatan gangguan di assumsikan:

- a) Penelitian lebih ditekankan pada *Work Order* gangguan pada bagian pelayanan gangguan.
- b) Sistem komputer tidak ada yang rusak dan semuanya berjalan lancar.

