

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah Survey Deskriptif, yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian dengan cara mengumpulkan data, mengklasifikasikan dengan menganalisisnya sehingga diperoleh perumusan analisa terhadap masalah yang dihadapi.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2013:8) dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif lebih menekankan pada penggunaan angka-angka yang membuatnya lebih mendetail dan jelas, selain itu penggunaan tabel, grafik dan juga diagram sangat memudahkan untuk di baca.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru 28000 Jalan Jendral Sudirman No. 25, khususnya pada bidang pelayanan jasa paket pos. Penulis memilih PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru sebagai lokasi penelitian karena PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan BUMN yang sudah berdiri lebih dahulu daripada jasa paketpos swasta lain namun sekarang masyarakat lebih percaya menggunakan jasa paketpos swasta dibanding PT. Pos Indonesia (Persero)

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2013:18) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Manajer Pelayanan Paket Pos, Staff kantor pos, Puri kirim/terima, Masyarakat pengguna jasa paket pos.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2013:18) adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif/mewakili.

Dari keseluruhan populasi yang ada dalam penelitian ini maka penulis menetapkan sampel berjumlah sebanyak 55 orang yang terdiri dari 1 Orang Manajer Pelayanan Paket Pos, 14 Orang staf pelayanan paket pos, 20 Puri Kirim/Terima dan 20 Masyarakat yang menggunakan jasa layanan paket pos. Dan untuk melihat keseluruhan sampel pada penelitian ini maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk tabel seperti di bawah ini:

Tabel III.1 : Tabel Populasi dan Sampel Pegawai PT,Pos Terkait Penelitian Tentang Analisis Pelaksanaan Pelayanan Jasa Paket Pos Pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru.

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Manajer Pelayanan Paket Pos	1	1	100 %
2	Staff pelayanan paket pos	14	14	100 %
3	Puri kirim/terima	80	20	25 %
Jumlah		95	35	37 %

Sumber: Modifikasi Penulis, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat penulis jelaskan bahwa penulis menetapkan sampel pada penelitian ini yaitu Manajer Pelayanan Paket Post sebanyak 14 orang responden, Staff Pelayanan Paket Pos sebanyak 1 orang, dan Puri Kirim/Terima sebanyak 20 Orang sampel.

Tabel III.2 : Tabel Populasi dan Sampel Masyarakat Terkait Penelitian Tentang Analisis Pelaksanaan Pelayanan Jasa Paket Pos Pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru.

No	Sup Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Masyarakat Pengguna Layanan Paket Pos.	400	20	5 %
Jumlah		400	20	5 %

Sumber : Modifikasi Penulis Tahun 2018

Jumlah populasi masyarakat pengguna jasa paketpos dalam tabel diatas adalah total pengguna jasa paketpos selama bulan April 2017 dibagi jumlah hari kerja pada bulan April 2017, jadi 400 orang adalah angka rata-rata pengguna jasa paket pos dalam sehari.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel atau teknik sampling adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Adapun penarikan sampel dalam pelaksanaan pelayanan dalam pemberian jasa paketpos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Penarikan sampel untuk Manajer pelayanan paket pos dan Staff pelayanan paket pos menggunakan pengambilan sampel secara “sampel total atau sensus”. Hal ini disebabkan jumlah populasi yang relatif kecil sehingga mudah dijangkau, maka peneliti menjadikan seluruh anggota populasi sebagai sampel.

Sementara untuk Puri kirim/terima yang menjadi sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dikarenakan banyaknya jumlah populasi yang tidak memungkinkan untuk dijadikan sampel seluruhnya. (Sugiyono 2013:96)

Untuk Masyarakat pengguna jasa paket pos digunakan teknik accidental sampling, pemilihan sample secara kebetulan atau aksidental, juga disebut pemilihan sample konvenien (convenience sampling), merupakan pemilihan sampel dari siapa saja yang kebetulan ada atau di jumpai menurut keinginan peneliti.

E. Jenis Sumber Data

1. Jenis data

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui pengamatan secara langsung (observasi lapangan) yaitu melalui wawancara dengan pihak Kantor Pos Pekanbaru 28000 dan para masyarakat pengguna jasa paket pos yang berperan sebagai informan dalam penelitian. Wawancara tersebut mengenai pelayanan pemberian jasa paket pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Dan data yang diperoleh adalah data seperti:

1. Identitas Responden
2. Tanggapan Responden terkait penelitian yang sedang di teliti.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah ada yang bersangkutan dengan Kantor Pos Pekanbaru. Dan adapun data yang diperoleh berkaitan dengan:

1. Sejarah singkat Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru.
2. Keadaan Georafis lokasi penelitian.
3. Struktur Organisasi kantor Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden yang ada hubungannya dengan data yang dibutuhkan. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab oleh peneliti kepada responden. Teknik ini dilakukan agar informasi yang didapatkan oleh peneliti lebih jelas dan akurat serta mendalam. Dan kemudian, teknik ini juga sangat bermanfaat jika diterapkan pada informan atau orang-orang atau responden yang di jadikan sampel dan dianggap banyak tahu tentang apa yang sedang diteliti oleh peneliti.
- b. Observasi yaitu teknik memperoleh data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Teknik observasi adalah mengamati langsung kelokasi penelitian, teknik ini digunakan untuk mendapatkan data dan gambaran fenomena pelayanan jasa paketpos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.
- c. Angket/kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan menyerahkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden, beberapa daftar pertanyaan tertulis dengan pertimbangan bahwa responden adalah subjek yang dianggap tahu tentang objek penelitian peneliti.

Seperti tanggapan responden terhadap pelaksanaan pelayanan dalam pemberian jasa paketpos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

- d. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas untuk mengabadikan sebuah peristiwa baik dalam bentuk foto, rekaman, dan lain-lain. Namun tidak bisa semua yang berkaitan dengan indikator variabel bisa di dokumentasi.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan oleh peneliti adalah metode statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2012;147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Teknik analisa ini juga suatu cara yang dilakukan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi pada obyek penelitian. Suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan untuk kemudian mengambil kesimpulan yang berlaku pada objek serta disajikan dalam bentuk penelitian yang didasarkan tata cara ilmiah.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Adapun jadwal kegiatan penelitian ini dimulai dari tahun 2017 bulan Agustus dan berakhir di tahun 2018 bulan Januari. Adapun rincianya adalah:

Tabel III.3 : Perincian jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Pelaksanaan Pelayanan Jasa Paket Pos Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

No	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu Ke																							
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■																				
2	Ujian Proposal																								
3	Revisi Proposal																								
4	Kuisisioner																								
5	Rekomendasi survay																								
6	Survay Lapangan																								
7	Analisis data																								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian.																								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																								
10	Ujian Konferehensif Skripsi																								
11	Revisi Skripsi																								
12	Pengandaan Skripsi																								

Sumber : Olahan Penulis Tahun 2018