

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian *case study research*, dimana akan diambil satu kasus perusahaan yang bergerak di bidang perbankan sebagai objek penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif.

#### 3.1 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diambil langsung oleh peneliti dari lapangan. Data primer pada penelitian ini didapatkan dengan cara melakukan wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan memalui tahap membuat pertanyaan wawancara yang kemudian dilakukan uji pertanyaan wawancara, apabila hasil dari uji pertanyaan wawancara tersebut mencukupi maka dilanjutkan ke tahap analisis data, jika tidak mencukupi maka kembali dilakukan langkah membuat pertanyaan wawancara. Observasi dilakukan terhadap kesiapan *DRC Call Center* yang dilakukan menggunakan *checklist*.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat dari pihak kedua yang berupa data yang berasal dari penelitian sejenis yang pernah dilakukan atau dokumentasi perusahaan. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari dokumen yang telah ada, melihat langsung data dan fisik mengenai sistem dan layanan yang ada. Data sekunder meliputi visi misi banking contact center, data teknis yang meliputi data dan informasi mengenai sistem dan layanan yang ada pada *Call Center* (dan DRC) yang mencakup kapasitas dan aplikasi yang ada di *Call Center* (dan DRC).

### 3.2 Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap data primer maupun data sekunder yang dikombinasikan dengan literatur yang ada. Analisis mencakup:

1. Konfigurasi infrastruktur yaitu dengan menghitung lamanya *downtime* yang terjadi saat harus *switchover* ke DRC *Call Center*, menghitung ketersediaan *Call Center* dan membandingkannya dengan kesepakatan antara bisnis unit dengan IT sebagai penjamin ketersediaan *Call Center*, memetakan tipe lokasi pemulihan dan *level of Resiliency*.
2. Kapasitas *Call Center* utama dan DRC *Call Center*, dengan membandingkan kapasitas E1 (*channel*), *agent capacity* dan mengkalkulasi akibatnya terhadap *service level* yang diperoleh *Call Center*.

3. Jenis layanan yang tercakup pada DRC *Call Center* dengan cara membandingkannya dengan layanan apa saja yang terdapat pada *Call Center* utama
4. Ada tidaknya prioritas *call* yang diterima pada DRC *Call Center*.

### 3.3 Tahapan penelitian

Penelitian ini dimulai dengan perumusan masalah penelitian, yang akan menghasilkan pertanyaan penelitian (*research question*) tentang permasalahan yang akan di teliti.

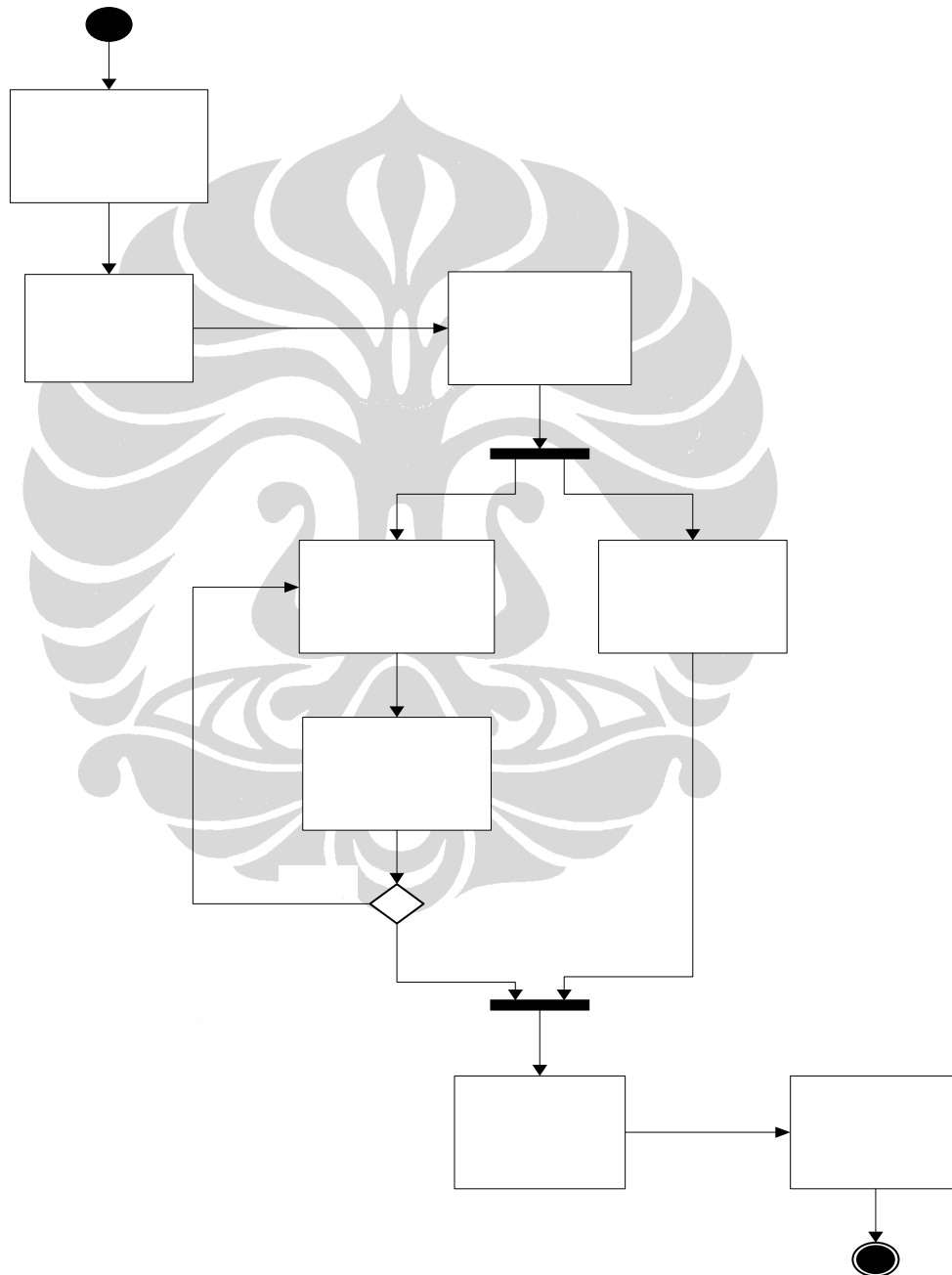
Setelah itu, dilakukan studi literatur dari penelitian-penelitian terdahulu (termasuk *best practice*) melalui jurnal-jurnal penelitian, baik itu jurnal cetak maupun jurnal *online*. Lalu dicari teori-teori yang berhubungan melalui buku-buku baik cetak maupun *online*.

Tahap selanjutnya adalah pengambilan data awal, baik data primer maupun data sekunder sesuai dengan kepentingan penelitian. Jika data yang didapat belum cukup, maka dilakukan pengambilan data kembali.

Saat pengambilan data sudah cukup, maka tahap selanjutnya adalah melakukan analisis data yang mencakup analisis konfigurasi infrastruktur, kapasitas, jenis layanan yang tercakup pada DRC, dan prioritas *call* pada DRC. Analisis berdasarkan batasan masalah, dan menggunakan literatur yang telah diperoleh.

Tahap terakhir dari metodologi penelitian pada penelitian ini adalah penarikan kesimpulan hasil dari analisis yang sudah dilakukan, dan saran untuk Bank XYZ dan untuk penelitian selanjutnya.

Metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini digambarkan pada gambar 3.1 berikut ini



Gambar 3.1 Alur Penelitian