

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.

Adapun metode penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Maksud dari deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk melukiskan keadaan, situasi, dan hasil penelitian dengan menggunakan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan para pelaku yang diamati. Bogdan dan Taylor dalam Lexy J Moleong (1997:3), mendefinisikan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian deskriptif menurut Hymen (1960) dan Seltiz (1962) bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan gejala, atau kelompok tertentu.

Sedangkan kualitatif yang dimaksud adalah untuk menggambarkan hasil-hasil penelitian secara apa adanya melalui wawancara mendalam dengan responden yang telah ditentukan dan didukung dengan studi kepustakaan atau literatur yang ada, bukan melalui uji statistik. Hal ini mengingat bahwa data yang dihasilkan dari penelitian ini adalah berupa kata-kata baik lisan maupun tertulis, dan lebih difokuskan pada kealamiah data. Data-data yang berupa angka yang didapat dari catatan perusahaan akan dikumpulkan sebanyak mungkin dan nantinya akan digunakan sebagai bahan penunjang dalam analisa penelitian. Parasuraman (1991:251) berpendapat bahwa penelitian kualitatif meliputi mengumpulkan, menganalisa dan menginterpretasikan data yang tidak dapat diartikan dalam pengukuran yang disarikan dalam bentuk angka.

Penelitian dengan metode kualitatif ini menekankan pada wawancara mendalam dan pengamatan langsung di lapangan yang nantinya memberikan pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti. Dan akan terus digali karena dalam metode ini tidak ada prosedur yang terstruktur dalam pengumpulan data. Broom dan Dozier (1990:145)

mengatakan bahwa dalam wawancara mendalam, pewawancara bebas mengeksplorasi permasalahan dari hasil jawaban, yang diwawancara hanya memberi isu atau topik yang menarik pada peneliti. Identy adalah membiarkan orang menyelidiki isu, masalah, atau pertanyaan sesuai dengan arah yang dipilih.

Adapun penulisan ini dengan menggunakan pendekatan sebagai berikut :

- a. Penglihatan, yaitu melihat secara langsung obyek yang diteliti untuk mendapatkan informasi yang sedang diteliti.
- b. Penelitian, yaitu meneliti sampai dengan sekecil-kecilnya permasalahan yang sedang diteliti untuk mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya.
- c. Yuridis, yaitu dengan menggunakan data-data dan dasar hukum yang valid sebagai dasar yang kuat dalam penulisan ini.
- d. Manajerial, yaitu mengerjakan sesuatu dengan benar dan cara yang benar pula.

Penulisan deskriptif kualitatif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk :

- Menggambarkan kumpulan berbagai informasi aktual yang terperinci yang dapat memberi gambaran mengenai gejala yang ada.
- Mengidentifikasi masalah dan mempelajari bagaimana perusahaan mengkomunikasikan dan mengenalkan produk layanan yang dimiliki, serta uraian mengenai faktor-faktor yang berpengaruh.
- Mengamati kondisi dan proses yang berlaku, dengan terjun langsung ke lapangan.

Dalam penelitian yang bersifat deskriptif ini, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, tulisan ataupun perilaku yang ditemukan langsung saat penelitian dilakukan.

Sehubungan dengan keutuhan penelitian R.K Yun (1987) dan Goetz dan Le Compte (1984) menjelaskan "penelitian kualitatif dapat menyajikan bentuk yang tidak sepenuhnya tetapi dengan kegiatan

pengumpulan data yang terarah berdasarkan tujuan dan pertanyaan-pertanyaan penelitian.”

Maka uraian penulisan dekriptif dalam penelitian ini akan mengungkapkan dan menganalisa data yang dikumpulkan dari lapangan. Data tersebut meliputi :

- Catatan yang berhubungan dengan organisasi (sejarah, kepemilikan, struktur, visi, misi, dan lain-lain).
- Hasil wawancara mendalam.
- Dokumen perusahaan baik yang resmi yang beredar di internal perusahaan maupun yang sudah dipublikasikan oleh media.

3.2 Desain Penelitian.

Adapun desain penelitian yang dilakukan ini adalah studi kasus. Seperti dikatakan Koentjaraningrat (1994) “Studi kasus ialah suatu jenis penelitian yang bersifat menjelajah yang bertujuan untuk memperdalam pengetahuan mengenai suatu gejala tertentu, atau mendapatkan ide-ide baru mengenai gejala itu.”

Dalam penelitian kualitatif, menurut Wimmer dan Dominick (1987:49) pelaksanaan penelitian kualitatif akan tergantung pada beberapa metode dalam pengumpulan data, yang meliputi focus grup, observasi lingkungan, wawancara mendalam dan studi kasus.

Menurut Isac dan Michael (1977) tujuan dari studi kasus dan lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif latar belakang, status, dan integrasi lingkungan dari unit social seperti individu, kelompok, institusi, atau komunitas. Studi kasus juga merupakan investigasi mendalam yang akan memberikan gambaran yang lengkap mengenai hal yang diteliti.

Wimmer dan Dominick (1987) dalam bukunya mengatakan bahwa studi kasus digunakan untuk sumber data yang banyak dan dimungkinkan untuk menginvestigasi secara runtut individu, kelompok, organisasi, atau suatu kejadian/event.

Tin (1984) dalam Wimmer dan Dominick (1987) mendefinisikan studi kasus sebagai penyelidikan empiris yang digunakan sebagai sumber dari kejadian untuk menginvestigasi fenomena kontemporer didalam konteks kehidupan nyata yang mana dikelilingi antara fenomena dan konteks kejadian yang jelas.

Dengan demikian studi kasus yang dimaksud adalah pengumpulan data untuk menginvestigasi secara mendalam permasalahan yang diteliti.

3.3 Subyek Penelitian.

Subyek penelitian dalam studi ini adalah Call Center Badan Narkotika Nasional (BNN). Untuk kepentingan penelitian ini Call Center selanjutnya disebut BNN.

3.4 Metode Pengumpulan Data.

Dalam penelitian kualitatif, sumber data utama atau yang dijadikan sebagai data primer adalah informasi yang berupa kata-kata, sikap, dan tindakan yang didapat di lapangan. Sementara dokumen yang berada pada perusahaan dan dokumen tertulis lainnya dijadikan sebagai data sekunder.

Sehubungan dengan kepentingan untuk memperoleh data-data tersebut, maka metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui data *primer* dalam bentuk wawancara mendalam (*depth interview*). Tujuan wawancara dengan *key inform* yang relevan dengan bidang penelitian yaitu mengenai masalah tindak lanjut dan sosialisasi call center, yang berupa memberikan pelayanan kepada pengguna, dalam hal ini difokuskan pada call center. Maksudnya adalah agar memperoleh pemahaman yang baik seputar penanganan narkoba terutama dalam hal pelayanan melalui call center. Selanjutnya akan digali pula berbagai isu yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian.

Pengumpulan data melalui individu yang dilaksanakan dengan cara wawancara mendalam yang dilakukan baik secara langsung bertatap muka yang sebagian mengenakan alat bantu dengan direkam dengan tape

recorder ataupun dengan ditulis sebagai catatan lapangan, melalui telepon, e-mail, fax dan SMS, yang disesuaikan dengan kondisi dan waktu yang dapat disediakan oleh pihak *interview*. Sebab pelaksanaan wawancara tidak hanya dilakukan dalam sekali pertemuan melainkan berkali-kali dan berkembang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

Narasumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang yang bertanggung jawab dalam hal pengembangan dan pelayanan call center pada BNN. Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan Kepala Pelaksana Harian Badan Narkotika Nasional (Kalakhar BNN). Dalam hal teknologi call center, peneliti juga meminta informasi dari dua orang yang berasal dari bagian agent yang berperan aktif dalam pelayanan call center dan bertanggung jawab langsung pada mereka juga.

Untuk mendapatkan informasi yang lebih nyata dilapangan, peneliti juga melakukan wawancara secara spontan dengan dua orang supervisor operator call center dan seorang operator agent call center yang berstatus kontrak yang saat itu ditemui di lapangan. Sementara guna mendapatkan hasil yang maksimal pada akhir penelitian, peneliti juga melakukan wawancara secara spontan dengan beberapa pengguna call center yang peneliti temui. Informasi dari klien akan digunakan sebagai bahan pembandingan.

Hasil wawancara kemudian dicatat dalam catatan penelitian dan nantinya dituangkan dalam laporan penelitian pada gambaran umum dan analisa penelitian. Dalam setiap wawancara yang dilakukan dipandu dengan pedoman pertanyaan yang telah disusun dengan seksama dan dipersiapkan sebelumnya. Hal ini dimaksudkan agar dalam wawancara dapat terkontrol dan terfokus pada permasalahan sesuai dengan tujuan penelitian.

Untuk melengkapi hasil penelitian ini, peneliti juga melakukan terjun langsung ke lapangan (*Field Research*) untuk mendapatkan data dari staf terkait. Hal ini terutama dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai situasi dalam menjalankan call center.

Peneliti langsung mendatangi Kantor Pusat BNN dan juga Call Center, mencoba langsung layanan call center untuk mendapatkan buku dan gambaran mengenai pelayanan yang dimaksudkan dalam catalog ataupun informasi yang didapat dari wawancara. Hal ini dilakukan untuk menemukan fakta-fakta empirik yang tampak dan untuk memperoleh dimensi baru dari pemahaman konteks maupun fenomena yang diteliti.

Studi dokumentasi (Library Research) untuk kepentingan peneliti, peneliti juga melakukan pengumpulan data yang berupa dokumentasi perusahaan baik yang telah diumumkan kepada public maupun yang dipakai dalam intern perusahaan. Data-data yang dikumpulkan ini nantinya digunakan sebagai data sekunder.

Dokumen-dokumen yang dimaksud tersebut dapat berupa website (situs BNN yaitu: www.bnn.go.id), laporan bulanan, laporan triwulan, laporan tahunan, laporan internal, Surat Keputusan, Keputusan Kalakhar, Peraturan internal organisasi, pedoman pelayanan, blueprint, peraturan BNN, juga berbagai berita-berita di media massa, website, catalog, brosur, dan juga data-data lain yang sekiranya relevan dan ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian.

Jauh-jauh hari sebelum melakukan penelitian ini peneliti juga telah aktif mengikuti berbagai seminar mengenai call center. Untuk mendukung hasil penelitian ini juga untuk memperkuat ilmu pengetahuan sehubungan dengan penelitian ini, peneliti juga harus banyak membaca buku-buku mengenai komunikasi, sosialisasi dan partisipasi.

3.5 Metode Analisis.

Pada Moleong (1994:103) dikatakan bahwa analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja yang disarankan data.

Menurut Yin (1984) dalam Wimmer dan Dominick (1987), analisa data untuk jenis penelitian studi kasus menyarankan tiga strategi analisa yaitu : pola yang sesuai, membangun keterangan dan time series. Dalam

penelitian ini strategi analisa yang dinilai sesuai adalah dengan membangun keterangan dari suatu kasus dengan membuat pernyataan mengenai sebab atau sebab-sebab dari suatu fenomena yang dipelajari.

Strategi analisa yang disarankan dalam Yin hampir sama dengan yang disarankan dalam Moleong. Karena itu analisa dalam penelitian ini dibuat sedemikian rupa menyesuaikan dengan situasi atau menggabungkan dari kedua saran diatas. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh hasil yang maksimal dari penelitian yang dilakukan.

Analisis yang juga akan digunakan pada tesis ini adalah dengan pendekatan analisis situasi yang akan coba memetakan situasi kecenderungan (trend) pengimplementasian call center pada BNN sebagai dampak kemajuan teknologi untuk dapat bersaing pada trend penanganan narkoba.

Hasil yang didapat dari wawancara nantinya akan dituangkan dalam hasil penelitian dan analisis data dalam bentuk narasi, ungkapan, ataupun disajikan dalam bentuk tabel untuk mendukung analisis.