

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Alaslan (2021:41), pendekatan penelitian adalah cara berpikir yang digunakan oleh peneliti untuk mendesain penelitiannya agar dapat dengan mudah dilakukan. Pendekatan penelitian dapat diklasifikasikan menjadi tiga yakni pendekatan kuantitatif, pendekatan penelitian kualitatif dan pendekatan penelitian campuran.

1. Penelitian kualitatif

Pendekatan yang menciptakan kejadian yang diteliti secara deskriptif dan naratif.

2. Penelitian kuantitatif

Pendekatan yang dilakukan dengan mengidentifikasi seluruh faktor penelitian yang dipakai.

3. Penelitian campuran

Dikenal sebagai *mixed methods research*, adalah pendekatan yang menggabungkan elemen-elemen dari metode kualitatif dan kuantitatif dalam satu studi. Pendekatan ini bertujuan untuk memanfaatkan kekuatan masing-masing metode sambil meminimalkan keterbatasannya, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang masalah penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

3.2. Variabel Penelitian

Menurut Mulyani (2021:27), variabel penelitian merupakan objek yang diamati yang merupakan pusat perhatian penelitian.. Variabel Penelitian juga merupakan suatu bentuk yang telah ditentukan oleh peneliti agar dapat dikaji sehingga diperoleh informasi agar bisa membuat kesimpulan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka yang menjadi variabel penelitian ini tertuju pada Analisis perencanaan kebutuhan karyawan dalam

meningkatkan pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli. Variabel penelitian ini adalah:

Tabel 3.1

Variabel Penelitian

No.	Variabel	Indikator
1.	Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM)	Menurut Hasibuan (2017:258), indikator perencanaan sumber daya manusia yaitu: 1. Pengadaan 2. Pengembangan 3. Kompensasi 4. Pemeliharaan 5. Kedisiplinan 6. Pemberhentian
2.	Kualitas Pelayanan	Menurut Kotler (2016:442), terdapat lima indikator dari kualitas layanan, yaitu: 1. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 2. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) 3. <i>Responsiveness</i> (Kepekaan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Empathy</i> (Empati)

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana atau wilayah yang menjadi sasaran atau objek penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pos Gunungsitoli.

3.3.2. Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian yang dilaksanakan terhitung dari bulan Desember 2023 sampai bulan September 2024 (Lihat lampiran).

3.4. Sumber Data

Sumber data adalah asal atau tempat dari mana data diperoleh untuk tujuan penelitian atau analisis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Samsu, (2021:94-95) adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data yang langsung dan segera diperoleh dari data oleh peneliti untuk tujuan yang khusus data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama untuk tujuan penelitian tertentu. Ini berarti, data primer diperoleh secara langsung dari sumber awal, baik melalui observasi maupun wawancara dengan responden dan informan.

Tabel 3.3

Tabel Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Eidison Sinaga	Kepala Kantor (Informan Kunci)
2.	Gita Arja Kusuma	Supervisor Keuangan dan SDM (Informan Utama)
3.	Riom Zam Zami	Supervisor Pelayanan UPL dan Audit (Informan Pendukung)
4.	Safriana Gea	Kasir (Informan Pendukung)
5.	Sanny N	Staf UPL (Informan Pendukung)

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

2. Data Sekunder

Data yang telah dikumpulkan dan dilaporkan sebelumnya oleh pihak lain selain peneliti. Data ini pada dasarnya adalah data asli yang diperoleh dari sumber kedua dan digunakan untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Data sekunder berfungsi sebagai data tambahan yang memperkaya informasi yang ada sehingga hasil penelitian dapat lebih akurat dan mencapai kesimpulan yang memadai. Dengan kata lain, data

primer yang diperoleh menjadi lebih valid karena didukung oleh data sekunder.

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah perangkat yang diperlukan atau digunakan untuk mengumpulkan data. Dengan kata lain, instrumen ini mencakup berbagai alat dan teknik yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Penggunaan instrumen yang tepat sangat penting karena memastikan data yang dikumpulkan akurat, relevan, dan dapat diandalkan.

Instrumen utama pengumpulan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data penelitian. Peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak sembarang narasumber yang diwawancarai (Alhamid dan Anufia 2019).

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Samsu (2021:96), ada beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan, antara lain sebagai berikut:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk mendapatkan informasi dari narasumber/informan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data melalui wawancara langsung yang terstruktur antara peneliti dan narasumber, menggunakan panduan wawancara.

2. Observasi

Metode observasi melibatkan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala yang muncul pada objek penelitian. Sejalan dengan itu, observasi juga diartikan sebagai pengamatan khusus dan pencatatan sistematis yang berfokus pada satu atau beberapa aspek masalah dalam penelitian, dengan tujuan memperoleh data yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data tentang berbagai hal atau variabel yang tercatat dalam bentuk catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan lainnya. Selain itu, dokumentasi merupakan sumber yang stabil dan akurat yang mencerminkan situasi atau kondisi sebenarnya, serta dapat dianalisis berulang kali tanpa mengalami perubahan.

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022:246), analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*. Untuk mengolah dan menganalisis data yang telah diperoleh, maka peneliti melakukan tahap analisis data, sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. Penyajian data (*data display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak dikemukakan masih bersifat

sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.