

Hak Cipta Diindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif, dengan maksud untuk menggambarkan keadaan obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya dengan cara menganalisa data yang sudah terkumpul sesuai kondisi pada saat penelitian dilaksanakan.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pos Cabang Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar. Waktu penelitian dilakukan selama bulan Januari 2018.

2.3 Jenis Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh dari informan yang menjadi subjek penelitian berupa informasi yang relevan dengan Pelayanan PT. Pos Batu Bersurat, baik melalui observasi maupun wawancara. Data primer diperoleh dari :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Melakukan wawancara dengan informan penelitian yang terkait dengan masalah penelitian yaitu pelayanan Kantor Pos Cabang Batu Bersurat.
- b. Melalui observasi lapangan yang dilakukan pada Kantor Pos Cabang Batu Bersurat.
- b. Data Sekunder

Sumber data skunder ini digunakan untuk mendukung informasi dari data yang diperoleh baik dari wawancara, maupun dari observasi langsung ke lapangan. dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan penelitian melalui *key person* informan dalam penelitian ini berasal dari pegawai Kantor Pos Batu Bersurat yaitu Kepala dan Karyawan Kantor Pos serta masyarakat pengguna jasa pos. Dalam penelitian ini menggunakan informan penelitian melalui metode purposive sampling dimana peneliti sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian, maupun informasi penelitian dimana peneliti menentukan yang menjadi informan adalah orang yang mewakili karakteristik-karakteristik populasi untuk memperoleh tentang pelayanan PT. Pos Cabang Batu Bersurat.

2.4 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi. Dengan pengertian ini maka informan dapat dikatakan sama dengan responden, apabila pemberian keterangannya karena dipancing oleh pihak peneliti. (Arikunto, 2006;145)

Dalam menentukan informan penelitian ini penulis menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono, (2005;96), purposive sampling ialah memilih informan dilakukan atas dasar pertimbangan bahwa orang tersebut

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dianggap ahli dan lebih memahami permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah Bapak Mursidi. (Kepala Kantor Pos Cabang Batu Bersurat), Bapak M. Taufik (Pengantar Khusus), Untuk lebih jelasnya, informan penelitian dapat dilihat seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.1 Informen Penelitian

N O	Informan	Keterangan	Jumlah (orang)
1	Bapak Mursidi	Kepala Kantor Pos	1
2	Bapak M. Taufik	Pengantar Khusus	1
3	Ibu ilis dan ibu inur	Pelanggan Pos	2
Jumlah			4

Sumber: Data Olahan Peneliti 2017

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan :

- a. Wawancara mendalam (*depth interview*) yaitu percakapan yang dilakukan oleh dua belah pihak (pewawancara dan ter-wawancara) dengan maksud menggali apa yang tersembunyi disanubari seseorang, apakah menyangkut masa lampau, masa kini, dan masa depan guna memahami suatu fenomena sosial sesuai dengan dunia pemahaman para pelakunya itu sendiri. Peneliti mengadakan wawancara mendalam kepada informan untuk memperoleh data dan memahami kinerja yang dilaksanakan pada PT. Pos Indonesia Cabang Batu Bersurat.
- b. Observasi (pengamatan) adalah deskripsi secara sistematis tentang kejadian dan tingkah laku dalam setting sosial yang dipilih untuk diteliti (Masrshall & Rossman dalam Bagong Suyanto & Sutinah, 2008:172). Disini peneliti mendapatkan data berdasarkan pengamatan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung dan pencatatan secara sistematis mengenai pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Batu Bersurat.

- c. Dokumentasi, ditujukan untuk memperoleh data secara langsung dari tempat penelitian, meliputi peraturan-peraturan, foto dan data yang relevan dalam penelitian.
- d. Studi kepustakaan (*library Research*) adalah teknik pengumpulan dengan cara membaca berbagai literatur seperti buku, jurnal dan lain-lain seputar masalah penelitian yang dapat mendukung hasil penelitian.

2.6 Teknik Analisis Data

Analisa data ini merupakan aktivitas penalaran dan pengamatan lebih luas mengenai gejala-gejala dan informasi dari hasil penelitian, data-data yang didapat dikumpulkan dan di klasifikasi menurut jenisnya lalu peneliti menganalisa data dengan menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif. Yaitu berusaha menggambarkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkan dengan fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan permasalahan. Dengan cara ini diharapkan pengkajian masalah dapat berlangsung serta terperinci dalam bentuk tulisan atau tanpa menggunakan teknik perhitungan sistematis. Adapun langkah-langkah dalam analisis data deskriptif kualitatif meliputi :

a. Reduksi Data

Dari lokasi penelitian, data lapangan di tuangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terperinci. Data dan laporan lapangan kemudian di reduksi,

dirangkum, dan kemudian di pilah-pilih hal yang pokok, di fokuskan untuk dipilih yang terpenting kemudian dicari tema atau polanya (melalui proses penyuntingan, pemberian kode, dan pentabelan). Reduksi data dilakukan terus menerus selama proses penelitian berlangsung. pada tahap ini setelah data dipilih kemudian diserahkan, data yang tidak diperlukan di sotir agar memberi kemudahan dalam penampilan , penyajian, serta untuk menarik kesimpulan sementara.

b. Penyajian Data

Penyajian data (*display data*) dimaksud agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data peneliti. Hal ini merupakan pengorganisasian data kedalam suatu bentuk tertentu (tabel, gambar atau grafik) sehingga kelihatan jelas sosoknya lebih utuh. Data tersebut kemudian dipilah-pilih menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data dan reduksi.

c. Penarik Kesimpulan

Pada penelitian kualitatif, verifikasi data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan, sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola tema, hubungan persamaan, hipotesis dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk kesimpulan yang masih bersifat tentative.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.