

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 . Tahapan Penelitian

Dalam proses melakukan suatu penelitian, maka tahap-tahap penelitian tentu tidak terlepas dari suatu penelitian itu sendiri. Ada 4 tahapan dalam pelaksanaan penelitian terdiri dari:

1. Tahap Pra-lapangan

Pada tahap ini penulis menentukan terlebih dahulu objek penelitian beserta latar belakang suatu penelitian. Dalam tahap ini diadakan proses penilaian lapangan dimana dalam proses ini dimulainya proses pengumpulan data dan informasi tentang proses pemilihan *Customer Service Officer terbaik*. Dalam proses ini ada sumber informan yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun proses konfirmasi penelitiannya itu dengan melakukan penelusuran melalui studi pustaka dan jurnal pendukung penelitian, dimana pada tahap ini dilakukan penyusunan rancangan penelitiannya itu metode penelitian yang akan dipakai dalam proses penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap ini penulis telah memahami latar belakang penelitian terlebih dahulu, adanya proses memasuki lapangan baik berupa lingkungan dan ikut berperan serta dalam proses pengumpulan data.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini penulis melakukan proses analisis data dan Interpretasi data yang telah didapatkan.

4. Tahap Penulisan Laporan

Pada tahap terakhir ini penulis melakukan pelaporan hasil dari penelitian tersebut.

3.2 . Instrumen Penelitian

Dalam suatu proses penelitian, menurut Sugiyono (2010:222) menyatakan bahwa “Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrument dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data”. Dalam hal ini, instrument penelitian yang digunakan adalah instrument utama dan instrument pendukung.

1. Instrumen Utama

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah penulis sendiri. Dalam hal ini penulis yang sebagai instrument utama mengamati secara langsung dimana penulis berperan serta untuk mengamati situasi yang terjadi di lapangan.

2. Instrumen Pendukung

Dalam membantu mengumpulkan data penelitian, instrument pendukung dapat melengkapi data danmembandingkan data yang didapatmelalui proses observasi danwawancara.

3.3 . MetodePengumpulan Data, Populasi, SampelPenelitian

3.3.1. TeknikPengumpulan Data

MenurutSugiyono (2010:224) “Teknikpengumpulan data merupakanlangkah yang paling strtegisdalampenelitian, karenatujuanutamadaripenelitianadalahmendapatkan data”. Tanpamengetahuitekniikpengumpulan data, makapenelititidakakanmendapatkan data yang memenuhistandardari data yang ditetapkan.

Dalampenelitianinipenulismenggunakan 3 metodedalamteknikpengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

MenurutNasutiondalamSugiyono (2010:226) “Obesrvasiadalahdasarsemuailmupengetahuan”. Para ilmuanhanyadapatbekerjaberdasarkan data, yaitufaktamengenaaiduniakenyataan yang diperolehmelaluiobservasi. Dalampenelitianinipenulismelakukanobservasisecaralengkap, dimanadalampengumpulan data penulissudahtelibatsepenuhnya.

2. Wawancara

MenurutEsterbergdalamSugiyono (2010:231) “Wawancaraadalahmerupakanpertemuanduaoranguntukbertukarinformasidan ide melaluitanyajawab, sehinggadapatdikonstruksikanmaknadalamsuatutopiktertentu”. Padateknikwawancaraini, penulismelakukantanyajawablangsungkepada kepala layanan operasionalsebagainarasumber.

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2010:142) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara memberisepersangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner yang

telah dijawab oleh responden akan menjadi data primer yang nantinya akan diolah.

Tabel III. 1

Format Pengisian Kuesioner

No	KRITERIA	SKALA										SKALA										KRITERIA
1	Prestasi Kerja	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9				Disiplin
2	Prestasi Kerja	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9				Tanggung Jawab
3	Prestasi Kerja	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9				Product knowlegde
4	Prestasi Kerja	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9				Loyalitas
5	Disiplin	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9				Tanggung Jawab
6	Disiplin	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9				Product knowlegde
7	Disiplin	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9				Loyalitas
8	Tanggung Jawab	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9				Product knowlegde
9	Tanggung Jawab	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9				Loyalitas
10	Product knowlegde	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9				Loyalitas

3.3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau benda yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bisa berupa subyek maupun obyek penelitian. Populasi bisa berupa manusia, tumbuhan, hewan, produk bahkan dokumen. Populasi pun bukan sekedar jumlah pada subyek atau obyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang

dimiliki oleh subyek atau obyek. populasi yang berada di PT. Bank BCA cabang Sunter adalah sebanyak 25 orang.

2. Sampel Penelitian

Pengambilan jumlah sampel dari populasi memiliki aturan atau metode tekniknya.

Dengan menggunakan teknik yang benar, sampel diharapkan dapat mewakili populasi,

sehingga kesimpulan untuk sampel dapat digeneralisasikan menjadi kesimpulan populasi. sampel yang akan diambil adalah sebanyak 6 responden. Pada dasarnya, ada dua teknik penarikan sampel dari populasi, yaitu: (1) *Probability Sampling* dan (2) *Nonprobability Sampling*.

Untuk menentukan sumber data penulis menggunakan *Probability Sampling*.

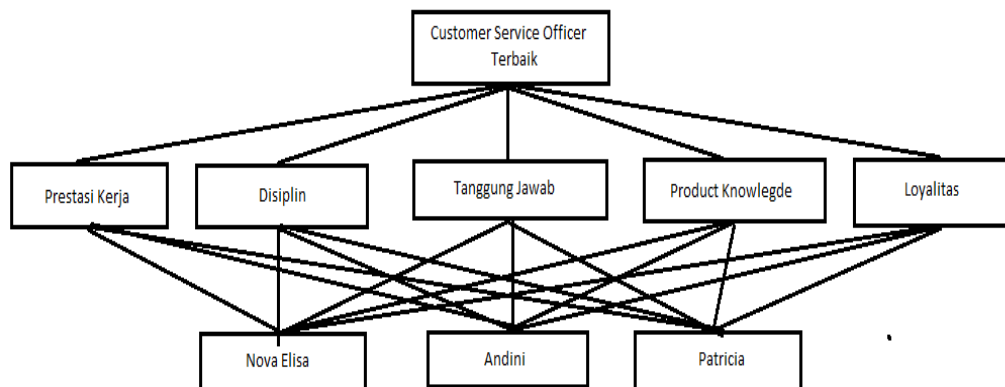
Menurut Sugiyono (2010:218) “*Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel memberikan peluang sama bagi setiap unsur (anggota)”. Dalam hal ini teknik sampling yang digunakan adalah *Simpel Random sampling*,

yaitu merupakan cara pengambilan sampel pertama ditentukan secara acak sedangkan sampel berikutnya diambil berdasarkan satu interval tertentu. Latar belakang pendidikan yang berada di Customer Service Officer PT. Bank BCA Cabang Sunter yaitu Strata Satu (S1) untuk seluruh bidang jurusan.

3.4 . Metode Analisis Data

A. *Decomposition*

Mendefinisikan persoalan dengan cara memecah persoalan yang utuh menjadi unsur-unsur dan digambarkan dalam bentuk hirarki sebagai berikut :



Gambar III.2

Decomposition

B. Comparative Judgement

Selanjutnya untuk menentukan prioritas elemen dengan membuat perbandingan berpasangan, yaitu membandingkan elemen secara berpasangan sesuai kriteria yang telah ditentukan. Setiap elemen diisidengannilai yang sudah ditentukan oleh koresponden dan telah dikonversikan ke skala AHP.

Tabel III. 2

Matriks Perbandingan Berpasangan

Tujuan	Elemen A	Elemen B	Elemen C
Elemen A			
Elemen B			

Elemen C			
----------	--	--	--

C. *Syntesis of Priority*

Menentukan prioritas dari elemen kriteria. Hal ini sering kali dipandang sebagai bobot atau kontribusi terhadap tujuan pengambilan keputusan. Hal-hal yang dilakukan dalam langkah ini adalah :

1. Menjumlahkan nilai dari setiap kolom pada matriks
2. Membagi setiap nilai dari kolom dengan total kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks.
3. Menjumlahkan nilai dari setiap baris dan membagi dengan jumlah elemen untuk mendapatkan nilai rata-rata

D. *Logical Consistency*

Menentukan konsistensi terbaik dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Lakukan perkalian setiap nilai pada kolom pertama dengan prioritas relatif elemen pertama, nilai pada kolom kedua dengan prioritas relatif elemen kedua dan seterusnya.
2. Jumlahkan setiap baris yang ada.
3. Hasil dari penjumlahan baris dibagi dengan elemen prioritas relatif yang bersangkutan.
4. Jumlahkan hasil bagi dengan banyaknya elemen yang ada, kemudian hasil disebut λ maks.

5. Hitung *Consistency Index* (CI) dengan rumus

$$CI = (\lambda \text{ maks} - n) / (n-1)$$

n = banyaknya elemen

6. Hitung *Consistency Ratio* (CR) dengan rumus

$$CR = CI / RI$$

CR = *Consistency Ratio*

CI = *Consistency Index*

RI = *Random Consistency Index*

7. Memeriksa *Consistency Hierarki*

Jika nilainya lebih dari 10%, maka penilaian data *judgement* harus diperbaiki.

Namun jika *ratio konsistensi* (CI / RI) kurang atau sama dengan 0,1

maka hasil perhitungan dapat dinyatakan benar. Daftar Indeks Random

Konsistensi (IR) bisa dilihat dalam Tabel III.1

Tabel III.3
Daftar Indeks Random Konsistensi

Ukuran Matriks	Nilai IR
1,2	0,00
3	0,58
4	0,90
5	1,12
6	1,24
7	1,32
8	1.41

9	1,45
10	1,49
11	1,51
12	1,48
13	1,56
14	1,57
15	1,59

Sumber : Thomas L Saaty