

BAB III

DATA DAN PENGUMPULAN DATA

3.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian. Jawaban itu masih perlu diuji secara empiris dan untuk maksud inilah dibutuhkan pengumpulan data. Data yang dikumpulkan oleh sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Sampel tersebut terdiri atas sekumpulan unit analisis sebagai sasaran penelitian.

Variabel-variabel yang diteliti terdapat pada unit analisis yang bersangkutan dalam sampel penelitian. Data yang dikumpulkan dari setiap variabel ditentukan oleh definisi operasional variabel yang bersangkutan. Definisi operasional itu menunjuk pada dua hal yang penting dalam hubungannya dengan pengumpulan data yaitu indikator empiris dan pengukuran.

Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian data (Sugiyono, 2002) yang umum digunakan dalam suatu penelitian adalah observasi, wawancara dan kuisioner.

3.1.1 Metode Wawancara

Menurut Prabowo (1996) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang responden, caranya adalah

dengan bercakap-cakap secara tatap muka. Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Metode pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan wawancara langsung pada pimpinan atau pemilik perusahaan, karyawan serta para pelanggan dari bengkel mengenai kegiatan sistem pelayanan yang diterapkan sehubungan dengan masalah yang diteliti untuk mendapatkan data yang objektif.

3.1.2 Metode Observasi

Disamping wawancara peneliti ini juga melakukan metode observasi. Menurut Nawawi & Martini (1991) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian.

Dalam penelitian ini observasi dibutuhkan untuk dapat memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat dipahami dalam konteksnya. Observasi yang akan dilakukan adalah observasi terhadap subjek, perilaku subjek selama wawancara, interaksi subjek dengan peneliti dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan hasil wawancara.

Metode pengumpulan ini dilakukan dengan pengamatan langsung dari lokasi yaitu mengamati Bengkel Mobil New Ferry dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan sistem pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen khususnya pada bagian servis mobil. Tujuan observasi adalah mendeskripsikan setting yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang

terlibat dalam aktivitas dan makna kejadian dilihat dari perpektif mreka yang terlihat dalam kejadian yang diamati tersebut.

3.2 Jenis Data

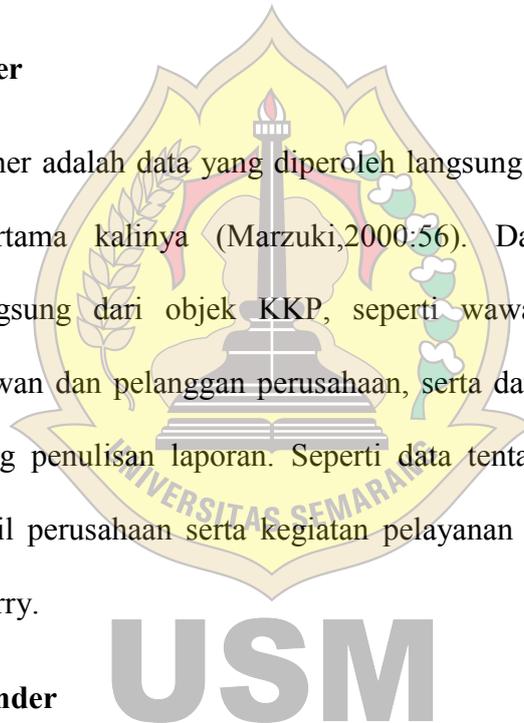
Untuk memperoleh laporan Kuliah Kerja Praktek yang baik maka diperlukan data yang lengkap serta akurat sesuai yang dibutuhkan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini data dikelompokkan berdasarkan sumbernya.

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya diamati dan dicatat pertama kalinya (Marzuki,2000:56). Data ini diperoleh dari pengamatan langsung dari objek KKP, seperti wawancara langsung depan pimpinan, karyawan dan pelanggan perusahaan, serta data-data perusahaan yang dapat mendukung penulisan laporan. Seperti data tentang sejarah dan tentang sejarah dan profil perusahaan serta kegiatan pelayanan yang diberikan didalam Bengkel New Ferry.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekuder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti (Marzuki,2000:56). Dengan pengumpulan data dari buku-buku refrensi yang berasal dari perpustakaan, data dari internet maupun data yang berasal dari perusahaan yang dapat membantu dalam penulisan seperti struktur organisasi dan Job Description dari masing-masing jabatan.



3.3 Sumber Data

Menurut Gulo (2002:110), “metode pengumpulan data merupakan aktifitas yang dilakukan guna mendapatkan informasi yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan dari suatu penelitian”. Jika dilihat dari pengertian metode pengumpulan data menurut ahli metode pengumpulan data berupa suatu pernyataan tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya.

Metode pengumpulan data yang diperlukan penulis dalam pembahasan ini, yaitu :

a. Observasi

Menurut Kriyantono (2008:106), “metode observasi merupakan kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator sesuatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tertentu”. Dalam metode ini pengumpulan data dengan melakukan observasi atau pengamatan langsung dilapangan yaitu pada Bengkel New Ferry.

b. Wawancara

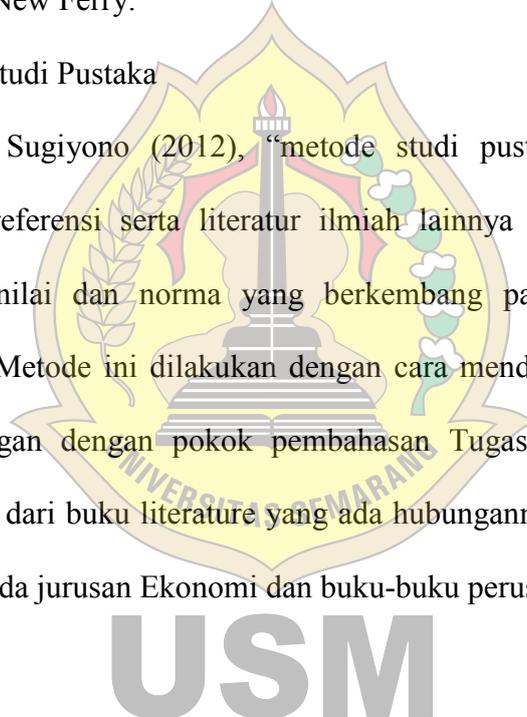
Menurut Anwar Sanusi (2014:105), “metode wawancara merupakan tehnik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek peneliti”. Wawancara langsung ditunjukkan kepada karyawan. Metode ini digunakan untuk mengetahui tentang marketing mix yang dilakukan pada Bengkel New Ferry.

c. Dokumentasi

Menurut Anwar Sanusi (2014:114), “cara dokumentasi biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan”. Pada metode pengumpulan data ini dengan tehnik pengumpulan data dengan menggunakan cara mencari catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada dan telah dipublikasi oleh Bengkel New Ferry.

d. Metode Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2012), “metode studi pustaka merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Metode ini dilakukan dengan cara mendapatkan informasi yang berhubungan dengan pokok pembahasan Tugas Akhir ini. Data yang diperoleh dari buku literature yang ada hubungannya dengan Tugas Akhir seperti pada jurusan Ekonomi dan buku-buku perusahaan.



USM