

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian Kualitatif

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Menurut John W. Creswell dalam buku *Research Design*, penelitian kualitatif merupakan:

“Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan”. (2013: 4-5)

Menurut Deddy Mulyana yang dikutip dari bukunya *Metodologi Penelitian Kualitatif* yaitu:

“Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif.” (2016: 150)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan hasil observasi dan wawancara akan menghasilkan penemuan serta kejadian yang sebelumnya tidak diketahui jawaban maupun kebenarannya. Ha

yang didapat tersebut data dikumpulkan, diolah, serta dianalisis. Sugiyono mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrume kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara *triangulasi* (gabungan).

Peneliti akan memberikan gambaran tentang yang terjadi mengenai bagaimana Komunikasi Pelayanan Petugas *Customer service* di Stasiun Kiaracandong.

“Penelitian kualitatif adalah proses penelitian untuk memahami yang didasarkan pada tradisi penelitian dengan metode yang khas meneliti masalah manusia atau masyarakat. Peneliti membangun gambaran kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan melakukan penelitian dalam seting alamiah”. (Creswell, 2002: 19)

Dalam buku metode penelitian kualitatif, pengertian kualitatif yang dijelaskan yaitu:

“Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan kepada *quality* atau hal terpenting suatu barang atau jasa. Hal terpenting barang atau jasa yang berupa kejadian, dan gejala sosial adalah makna dalam kejadian tersebut dapat dijadikan suatu pelajaran. Penelitian kualitatif dapat di desain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial, dan tindakan. Dalam melakukan penelitian kualitatif menggambarkan pertanyaan dasar seperti: apa dan bagaimana kejadian itu terjadi, siapa yang terlibat dalam kejadian tersebut, kapan terjadinya, dimana tempat terjadinya. Untuk mendapatkan hasil penelitian kualitatif terpercaya, masih dibutuhkan beberapa persyaratan yang harud diikuti sebagai pendekatan kualitatif, mulai dari cara atau teknik pencarian data, pengolahan data, samapi dengan analisisnya”. (M. Djuandi Ghony dan Fauzan Al – Mansyur, 2013: 25-26)

3.2 Pendekatan Penelitian Studi Deskriptif Kualitatif

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian untuk memperoleh gambaran mengenai keadaan yang sedang terjadi pada saat ini.

“Metode deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek dan objek peneliti (seorang lembaga, masyarakat, dan lain-lain) berdasarkan sekarang atau fakta-fakta yang mapka dengan sebagaimana mestinya.” (Hadari, 1993: 63)

Studi Deskriptif dalam (metodologi penelitian, 2013) mengemukakan tentang pendekatan studi deskriptif yaitu:

“Penelitian studi deskriptif, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Hal ini disebabkan karena adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan mungkin menjadi kunci dengan apa yang diteliti. Dengan demikian laporan hasil penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.” (Ghony dan Mansyur, 2013: 34-35)

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan data

3.3.1 Sumber Data

Pemilihan informan dilakukan dengan strategi purposive sampling, di mana strategi purposive sampling menghendaki informan yang dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti dengan tujuan tertentu. Petugas *customer service* di Stasiun Kiaracandong dijadikan informan dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi yang akan diteliti oleh peneliti yaitu

tentang Komunikasi Pelayanan Petugas *Customer service* kepada pelanggan. Selain itu mendapatkan data primer dan sekunder.

Pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung.. Sedangkan Sumber data sekunder berupa data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip yang tertulis berhubungan dengan penelitian yang biasanya diberikan kepada peneliti.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti dalam pengumpulan data melakukan proses observasi seperti yang disarankan oleh Creswell (2013: 47), sebagai berikut:

1. Memasuki tempat yang akan diobservasi, hal ini membantu peneliti untuk mendapatkan banyak data dan informasi yang diperlukan.
2. Memasuki tempat penelitian secara perlahan-lahan untuk mengenali lingkungan penelitian, kemudian mencatat seperlunya.
3. Di tempat penelitian, peneliti berusaha mengenali apa dan siapa yang akan diamati, kapan dan dimana, serta berapa lama akan melakukan observasi.
4. Peneliti menempatkan diri sebagai peneliti, bukan sebagai informan atau subjek penelitian, meskipun observasinya bersifat partisipan.
5. Peneliti menggunakan pola pengamatan beragam guna memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang keberadaan tempat penelitian.
6. Peneliti menggunakan alat rekaman selama melakukan observasi, cara perekaman dilakukan secara tersembunyi.
7. Tidak semua hal yang direkam, tetapi peneliti mempertimbangkan apa saja yang akan direkam.

8. Peneliti tidak melakukan intervensi terhadap partisipan, tetapi cenderung pasif dan membiarkan partisipan yang mengungkapkan perspektif sendiri secara lepas dan bebas.
9. Setelah selesai observasi, peneliti segera keluar dari lapangan kemudian menyusun hasil observasi, supaya tidak lupa.

Teknik diatas peneliti lakukan sepanjang observasi, baik pada awal observasi maupun pada observasi lanjutan dengan sejumlah informan. Teknik ini digunakan peneliti sebagai alat pengumpulan data selain wawancara mendalam.

3.3.2.1 Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan dengan tujuan mengumpulkan keterangan atau data mengenai objek penelitian Komunikasi Pelayanan Petugas *Customer service* di Stasiun Kiaracandong. Wawancara mendalam bersifat terbuka dan tidak terstruktur serta tidak formal. Sifat terbuka dan terstruktur ini maksudnya adalah pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara tidak bersifat kaku, namun bisa mengalami perubahan sesuai situasi dan kondisi di lapangan (fleksibel). Langkah-langkah umum yang digunakan peneliti dalam proses observasi dan juga wawancara adalah sebagai berikut:

1. Peneliti memasuki tempat penelitian dan melakukan pengamatan pada komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh petugas *customer service* kepada pelanggan di Stasiun Kiaracandong. Dengan bagaimana komunikasi yang dilakukan pada saat memberikan pelayanannya, baik pada saat memberikan informasi dan menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

2. Pada Setiap berbaaur ditempat penelitian, peneliti selalu mengupayakan untuk mencatat apapun yang berhubungan dengan fokus penelitian.
3. Di tempat penelitian, peneliti juga berusaha mengenali segala sesuatu yang ada kaitannya dengan penelitian ini, yakni seputar komunikasi pelayanan petugas *customer service* di Stasiun Kiaracandong.
4. Peneliti juga membuat kesepakatan dengan sejumlah informan untuk melakukan dialog atau diskusi terkait topik pembicaraan tentang komunikasi dan pelayanan yang dilakukan oleh petugas *customer service* sesuai dengan judul penelitian yaitu Komunikasi Pelayanan Petugas *Customer service* di Stasiun Kiaracandong,
5. Peneliti berusaha menggali selengkap mungkin informasi yang diperlukan terkait dengan fokus penelitian ini.

3.3.2.2 Teknik Observasi Lapangan

Teknik ini digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang tidak terbahasakan yang tidak didapat hanya dari wawancara, seperti yang dinyatakan Denzin (dalam Mulyana, 2016: 163), pengamatan berperan serta adalah strategi lapangan yang secara simultan memadukan analisis dokumen, wawancara, partisipasi dan observasi langsung sekaligus dengan introspeksi.

Metode observasi dalam buku metodologi penelitian (Ghony dan Mansyur, 2013)

“Metode observasi (pengamatan) merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti mengamati hal-hal yang berkaitan

dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan. Metode observasi merupakan cara yang sangat baik untuk mengawasi perilaku subyek penelitian seperti perilaku dalam lingkungan atau ruang waktu dalam keadaan tertentu.” (Ghony dan Mansyur, 2013: 165)

Observasi ini dilakukan oleh peneliti selama penelitian untuk mengamati bagaimana komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* di Stasiun Kiaracandong kepada pelanggan kereta api, kendala apa saja yang dihadapi pada saat melayani pelanggan dan apa yang dilakukan, dengan menghadapi pelanggan yang tentunya dalam cara penyampainnya yang berbeda. Berkenaan dengan hal ini, peneliti telah berupaya untuk menempatkan diri sebatas di belakang layar atau tidak menonjolkan diri dalam situasi tertentu dalam Komunikasi Pelayanan Petugas *Customer service* di Stasiun Kiaracandong. Peneliti menganggap hal ini sangat penting dilakukan dengan maksud agar dengan posisi yang demikian, peneliti tetap memiliki peluang untuk secara lebih leluasa mencermati situasi yang berkembang, saat petugas *customer service* melakukan komunikasi yang tentunya dalam hal pelayanan kepada pelanggan, peneliti meminta waktu mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait untuk kepentingan analisis penelitian.

3.4 Metode Analisis Data

Analisis data adalah pencarian atau pelacakan pola-pola. Analisis data kualitatif adalah pengujian sistematis dari sesuatu untuk menetapkan bagian-bagiannya, hubungan antarkajian, dan hubungannya terhadap keseluruhannya (Spradley). Artinya, “semua analisis data kualitatif akan mencakup penelusuran data, melalui catatan-catatan (pengamatan lapangan) untuk menemukan pola-pola budaya yang dikaji oleh peneliti”. (Gunawan, 2013: 210).

Sementara itu, Bogdan & Biklen (2007) menyatakan bahwa “analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan”. (Gunawan, 2013: 210)

Teknik pengumpulan data dan analisis data pada praktiknya tidak secara mudah dipisahkan. Kedua kegiatan tersebut berjalan serempak. Artinya, analisis data memang seharusnya dikerjakan bersamaan dengan pengumpulan data, dan kemudian dilanjutkan setelah pengumpulan data selesai dikerjakan. Analisis data mencakup kegiatan dengan data, mengorganisasikannya, memilih, dan mengaturnya ke dalam unit-unit, mensintesiskannya, mencari pola-pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang akan dipaparkan kepada orang lain sebagai pembaca laporan penelitian.

Miles & Huberman (1992) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu:

“(1) reduksi data (*data reduction*); (2) paparan data (*data display*); dan (3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*).

Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data.' (Gunawan, 2013: 211)

kegiatan pengumpulan data, reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan proses siklus dan interaktif. Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang, dan terus menerus. Reduksi data, penyajian data, dan Penarikan kesimpulan menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling menyusul.

3.5 Unit Analisis Data

Proses analisis data secara keseluruhan melibatkan usaha memaknai data yang berupa teks atau gambar. Untuk itu, peneliti perlu mempersiapkan data tersebut untuk dianalisis, melakukan analisis-analisis yang berbeda, memperdalam pemahaman data tersebut (sejumlah peneliti kualitatif lebih suka membayangkan tugas ini layaknya menguliti lapisan bawang), menyajikan data, dan membuat interpretasi makna yang lebih luas akan data tersebut. Ada sejumlah proses umum yang bisa dijelaskan oleh peneliti dalam proposal mereka untuk menggambarkan keseluruhan aktivitas analisis data ini.

Analisis data menurut Rossman dan Rallis (1998) deskripsikan berikut ini:

1. Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Maksud saya, analisis data kualitatif bisa saja melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi, dan pelaporan hasil secara serentak dan bersama-sama. Ketika wawancara berlangsung, misalnya, peneliti sambil lalu melakukan analisis terhadap data-data yang baru saja diperoleh dari hasil wawancara ini,

menulis catatan-catatan kecil yang dapat dimasukkan sebagai narasi dalam laporan akhir, dan memikirkan susunan laporan akhir.

2. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka, yang didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum, dan analisis informasi dari para partisipan.
3. Analisis data kualitatif yang dilaporkan dalam artikel-artikel jurnal dan buku-buku ilmiah sering kali menjadi model analisis yang umum digunakan. Dalam model analisis tersebut, peneliti mengumpulkan data kualitatif, menganalisisnya berdasarkan tema-tema atau perspektif-perspektif tertentu, dan melaporkan 4-5 tema. Meski demikian, saat ini tidak sedikit peneliti kualitatif yang berusaha melampaui model analisis yang sudah lazim tersebut dengan menyajikan prosedur-prosedur yang lebih detail dalam setiap strategi penelitiannya. (Creswell, 2013: 274-275)

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis dan kualitatif menurut Bodgan dan Biklen yang dikutip Meleong (2005: 248) “merupakan upaya mengorganisasikan data, melilahnya menjadi satuan yang dikelola, mensustesukannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

Data yang terkumpul dianalisis melalui tahap-tahap berikut :

Tahap I : Mentranskripkan Data

Pada tahap ini dilakukan data pengalihan terhadap rekaman kedalam bentuk skripsi dan menerjemahkan hasil transkripsi.

Tahap II : Kategorisasi

Pada tahap ini peneliti melakukan klasifikasi data berdasarkan item-item masalah yang diamati dan diteliti, kemudian melakukan kategorisasi data sekunder dan data

lapangan. Selanjutnya menghubungkan sekumpulan data dengan tujuan mendapatkan makna yang relevan.

Tahap III : Verifikasi

Pada tahap ini data dicek kembali untuk mendapatkan akurasi dan validitas data sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sejumlah data, terutama data yang berhubungan dengan gambaran komunikasi pelayanan petugas *customer service* di Stasiun Kiaracandong.

Tahap IV : Interpretasi dan Deskripsi

Pada tahap ini data yang diverifikasi diinterpretasikan dan dideskripsikan. Peneliti berusaha mengkoneksikan sejumlah data untuk mendapatkan makna dari hubungan tersebut. Peneliti menetapkan pola dan menemukan korespondensi antara dua atau lebih kategori data.

3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Menurut (Pujileksono, 2015: 140) menjelaskan tentang keabsahan data yang diperlukan dalam sebuah penelitian karena banyak ditemukan banyak persoalan yang sering diperdebatkan dalam sebuah penelitian komunikasi kualitatif.

Dalam teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan objektivitas data, (Creswell, 2013: 285-286), yaitu:

1. Validitas merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Validitas didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Guna mengatasi penyimpangan dalam menggali, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data hasil penelitian, peneliti melakukan triangulasi data baik dari segi sumber data maupun triangulasi metode yaitu:

a. Triangulasi Data:

Data yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan selain itu, juga dilakukan *cross check* data kepada narasumber lain yang dianggap paham terhadap masalah yang diteliti.

b. Triangulasi Metode:

Mencocokkan informasi yang diperoleh dari satu teknik pengumpulan data (wawancara mendalam) dengan teknik observasi berperan serta. Penggunaan teori aplikatif juga merupakan atau bisa dianggap sebagai triangulasi metode, seperti menggunakan Teori Reputasi dan Teori dialogis yang juga pada dasarnya adalah praktik triangulasi dalam penelitian ini. Penggunaan triangulasi mencerminkan upaya untuk mengamankan

pemahaman mendalam tentang unit analisis. Unit analisis dalam penelitian ini adalah komunikasi pelayanan petugas *customer service* di Stasiun Kiaracandong.

3.8 Informan

Dalam tahapan-tahapan penelitian, pengolahan data bersifat dinamis yang dilakukan pada saat pengumpulan data. Data yang diperoleh dari sumber data dianalisis demi konsistensi dan keteraturan yang disusun berdasarkan kategori informan yaitu: (1) Profil informan, (2) Usia, (3) Jenis kelamin, (4) Tingkat pendidikan, dan lain-lain. Dalam keseluruhan penelitian ini, pengolahan data berlangsung secara induktif, generatif, konstruktif, dan subjektif (Alwasilah, 2012:117).

3.8.1 Akses Informan

Informan merupakan kunci dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk penelitian, dengan demikian perlunya akses untuk mendapatkan informasi terhadap informan. Cara yang dilakukan oleh peneliti guna mendapat akses dari informan, akses terhadap informan yang dilakukan oleh peneliti melalui perkenalan langsung, sehingga peneliti mendapatkan informasi dan informan dan peneliti dapat mengetahui bagaimana Komunikasi Pelayanan *Customer service* di Stasiun Kiaracandong. Kuswarno (2009: 61) mengemukakan bahwa: akses kepada informan menjadi “pintu gerbangnya” peneliti masuk pada dunia yang dialami informan. Penting untuk diperhatikan bagaimana peneliti mendapatkan

akses kepadainforman. Akses dapat melalui perkenalan langsung, diperkenalkan, atau karenabertemu tidak sengaja dilokasi penelitian.

3.8.2 Rapport Informan

Hal terpenting dalam penelitian studi deskriptif kualitatif adalah menjaga hubungan baik (*rapport*) dengan informan. Karena penelitian studi deskriptif kualitatif ini tidak bisa ditentukan berlangsung dalam waktu yang sangat singkat. Boleh jadi untuk satu informan memerlukan wawancara lebih dari sekali. Sehingga sangat penting untuk menjaga hubungan baik dengan informan demi kelengkapan data dan informasi dengan meminta nomor telepon yang bisa dihubungi dan tempat tinggal mereka.

Menjaga hubungan baik juga penting untuk berlangsung dan kelengkapan bahan penelitian. Karena ketika hasil penelitian telah dipublikasikan (dalam bentuk skripsi), diharapkan tidak ada tuntutan dari pihak manapun, terutama informan sebagai penyumbang data. Oleh karena itu harus benar-benar dinyatakan dari awal mengenai penelitian, dan kesedian mereka mempublikasikan hasil penelitian. (Kuswarno, 2009: 61-62).

Dalam upaya menjaga hubungan baik (*rapport*) dengan informan peneliti terlebih dahulu melakukan komunikasi awal dengan orang yang akan dijadikan informan dengan memperkenalkan diri sebelum melakukan wawancara. Pada saat menjalin komunikasi awal peneliti mengunjungi terhadap orang yang akan menjadi informan dan menanyakan kesediannya untuk menjadi informan, serta menanyakan jadwal yang disediakan oleh informan untuk bersedia diwawancarai.

3.8.3 Profil Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan bagian dari penelitian guna memperoleh data informasi. Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 (lima) informan diantaranya selaku pengawas kinerja *customer service*, seseorang yang pernah bekerja menjadi *customer service*, dan petugas *customer service* di Stasiun Kiaracandong.

Informan 1

Nama : Narizal (Pengawas)

Usia : 42 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tingkat Pendidikan : S1 Manajemen Ekonomi

Lama Bekerja : 5 bulan

Pak narizal sebagai pengawas dalam bidang pelayanan *customer service*. Ia bekerja sebagai pengawas di Stasiun Kiaracandong sudah 5 bulan, selama ia bekerja sebagai pengawas tentunya ia mengawasi petugas *customer service* tersebut pada saat melayani pelanggannya yang datang sesuai dengan ketentuan SOP yang ada. Ia berusia 42 tahun dan merupakan lulusan S1 Manajemen Ekonomi.

Informan 2

Nama : Hanang

Usia : 23 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tingkat Pendidikan : D3 Fikom

Lama Bekerja : 3 Bulan

Hanang berusia 23 tahun yang juga merupakan petugas *customer service* di Stasiun Kiaracandong telah bekerja selama 3 bulan. Berbeda dengan petugas *customer service* yang lainnya, yang sebelumnya pernah bekerja sebagai *customer service*, namun ia bisa terbilang petugas *customer service* paling baru di Stasiun Kiaracandong .Ia merupakan lulusan D3 Fikom.

Informan 3

Nama : Rossalia

Usia : 26 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Tingkat Pendidikan : S1 Administrasi Perkantoran

Lama Bekerja : 2 tahun menjadi *customer service*, dan bekerja di Stasiun Kiaracandong sudah 6 bulan.

Rosalia berusia 26 tahun yang merupakan salah satu petugas *customer service* yang sebelumnya sudah bekerja menjadi *customer service* selama 2 tahun, namun penempatan di Stasiun Kiaracandong sebagai *customer service* sudah 6 bulan. Ia merupakan lulusan S1 Administrasi Perkantoran.

Informan 4

Nama : Ivan

Usia : 25 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tingkat Pendidikan : S1 Ilmu Komunikasi

Lama Bekerja : 2 tahun

Ivan berusia 23 tahun yang juga merupakan petugas *customer service* di Stasiun Kiaracandong telah bekerja selama 2 tahun. Berbeda dengan petugas *customer service* yang lainnya, yang sebelumnya pernah bekerja sebagai *customer service*, namun ia bisa terbilang petugas *customer service* paling baru di Stasiun Kiaracandong .Ia merupakan lulusan S1 Ilmu Komunkasi.

Informan 5

Nama : Dzaky

Usia : 25 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tingkat Pendidikan : S1 Ilmu Komunikasi

Lama Bekerja : 2 Tahun

Nita berusia 25 tahun merupakan petugas *customer service* yang sudah terbilang 2 tahun lamanya ia bekerja menjadi *customer service* di Stasiun Kiaracandong. Ia merupakan lulusan S1 Ilmu Komunikasi. Dan dari awal ia menajdi *customer service*, sudah di tempatkan di Stasiun Kiaracandong.

3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Komunikasi Pelayanan Petugas *Customer service* akan dilakukan dengan ketentuan:

Nama Perusahaan : PT. Kereta Api Indonesia Daop 2 Bandung di Stasiun
Kiaracandong

Alamat : Jl. Babakan Sari II, Babakan Sari, Kec. Kiaracandong,
Kota Bandung, Jawa Barat

3.9.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan selama 6 (enam) bulan yaitu dimulai dari bulan Januari sampai dengan Juni 2020, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Jadwal Kegiatan Penelitian Tahun 2020						
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli
1	Observasi Awal	X	X					
2	Penyusunan Usulan Penelitian		X	X				
3	Bimbingan Usulan Penelitian		X	X				
4	Seminar Usulan Penelitian			X				
5	Perbaikan Usulan Penelitian			X				
6	Pelaksanaan Penelitian				X			
7	Analisis Data				X	X		
8	Penulisan Laporan				X	X		
9	Bimbingan Naskah Skripsi	X	X	X	X	X	X	
10	Seminar Naskah Skripsi						X	
11	Sidang Skripsi						X	
12	Perbaikan Skripsi							X

Sumber: Data Hasil Penelaahan Peneliti 2020