

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Suatu penelitian ilmiah dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya apabila menggunakan suatu metode yang sesuai dengan kajian penelitian. Metode penelitian merupakan suatu cara untuk mencari kebenaran secara ilmiah berdasarkan pada data yang sesuai dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Metode penelitian sangat dibutuhkan karena akan memperjelas langkah atau cara-cara bagaimana menghasilkan data-data yang tepat dan sesuai dengan arahan tujuan dari penelitian. Sesuai dengan judul penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penulisan penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif karena untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu hal yang kemudian diklasifikasikan sehingga dapat diambil satu kesimpulan. Kesimpulan tersebut dapat lebih mempermudah dalam melakukan penelitian dan pengamatan, dengan begitu dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif.

Penelitian deskriptif menurut Burhan Bungin adalah :

“Penelitian yang menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul dimasyarakat yang menjadi permasalahannya itu, kemudian menarik ke permukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tertentu. Penelitian deskriptif dapat bertipe kualitatif dan kuantitatif sedang yang bertipe kualitatif adalah data diungkapkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat serta uraian-uraian.” (Bungin, 2001:124)

Berdasarkan pengertian diatas, maka peneliti beranggapan bahwa penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang ditunjukan untuk memecahkan masalah pada waktu penelitian atau pada masa sekarang yang aktual, sehingga penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok tertentu.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.

Definisi dari penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

“Pada hakikatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Dengan demikian salah satu sifat pendekatan kualitatif adalah sangat deskriptif, artinya dalam penelitian ini diusahakan mengumpulkan data-data deskriptif yang banyak dan dituangkan dalam bentuk laporan dan uraian, penelitian ini juga tidak menggunakan angka-angka dan statistik, walau tidak menolak data kuantitatif”.(Nasution, 1996: 5)

Melihat penjelasan diatas, maka pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif adalah :

“Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.(Sugiyono, 2005:1).

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa metode suatu penelitian memiliki tujuan tersendiri diantaranya untuk memperoleh segala macam fenomena atau temuan yang selanjutnya ditelaah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Keberhasilan suatu penelitian salah satunya oleh metode penelitian yang tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian sebelumnya.

Hal ini diperkuat dengan pendapat yang menyatakan bahwa:

“Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau sesuatu pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang terjadi”. (Nazir, 1998: 63)

Dengan menggunakan metode deskriptif penulis dapat mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat secara situasi tertentu, termasuk hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses-proses yang berlangsung dan pengaruhnya dari suatu fenomena.

Sementara itu, penelitian kualitatif oleh Bogdan dan Taylor mendefinisikan bahwa: “Prosedur penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati”. (dalam Lexy J. Moleong, 2008:4)

Adapun pengertian penelitian kualitatif menurut Moleong yakni:

“Penelitian kualitatif berakar pada penelitian alamiah sebagai keutuhan mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, penelitiannya pada usaha menemukan teori dari dasar, bersifat deskriptif, lebih mementingkan proses dari pada hasil, membatasi studi dan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan penelitiannya bersifat sementara dan hasil penelitiannya disepakati

dan dirundingkan bersama oleh kedua belah pihak antara peneliti dan subjek penelitian”.(Lexy J. Moleong, 2008:5)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat terbuka dan mendalam untuk memperoleh data-data yang diperlukan baik secara lisan maupun tulisan dari perilaku manusia untuk dideskripsikan, diinterpretasikan dan dianalisis berdasarkan data yang diperoleh sehingga sesuai dengan tujuan penelitian.

Pada penelitian kualitatif yang menjadi instrumen utama adalah peneliti, karena peneliti terjun langsung kelapangan untuk mencari informasi melalui observasi ataupun wawancara. Hal ini seperti dikemukakan oleh Moleong bahwa: “Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama”. (Lexy J. Moleong, 2008:9)

Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa:

“Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi”. (Sugiyono, 2009:15)

Dari pendapat di atas, dapat diambil kesimpulannya, yaitu penulis mengadakan sendiri pengamatan atau wawancara tak berstruktur sehingga dapat menyelami dan memahami makna interaksi antar manusia secara mendalam dengan dibantu oleh pedoman wawancara dan observasi.

Penelitian kualitatif berakar pada latar alamiah sebagai keutuhan mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengandalkan analisis data, secara induktif mengarahkan sasaran penelitiannya pada usaha menemukan teori dari dasar, bersifat deskriptif lebih mementingkan proses daripada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan penelitiannya bersifat sementara dan hasil penelitiannya disepakati oleh kedua belah pihak antar peneliti dan subjek penelitian. (Moleong, 1996:27)

Adapun tujuan dari penelitian kualitatif ini untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan. Dimana partisipan adalah orang-orang yang diajak berwawancara, diobservasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran dan persepsinya.

Penelitian kualitatif digunakan untuk kepentingan yang berbeda bila dibandingkan dengan penelitian kuantitatif. Sugiyono menjelaskan bahwa penelitian kualitatif dilakukan ketika:

1. Bila masalah penelitian masih belum jelas, masih remang-remang atau mungkin malah masih gelap.
2. Untuk memahami makna di balik data yang tampak.
3. Untuk memahami interaksi sosial.
4. Untuk memahami perasaan orang.
5. Untuk mengembangkan teori
6. Untuk memastikan kebenaran data.

7. Meneliti sejarah perkembangan. (Sugiyono, 2008:35)

Mengacu pada pendapat para ahli di atas, penulis memandang bahwa penelitian kualitatif sangat tepat untuk digunakan dalam penelitian yang penulis lakukan, karena penelitian ini sangat memungkinkan untuk meneliti fokus permasalahan yang akan penulis teliti secara mendalam dalam rangka mewujudkan beberapa kepentingan penulis dalam melakukan penelitian.

Selain itu, penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena pendekatan kualitatif memiliki banyak kelebihan, seperti halnya yang diungkapkan oleh bahwa penelitian kualitatif memiliki kompetensi sebagai berikut:

1. Memiliki wawasan yang luas dan mendalam tentang bidang yang akan diteliti.
2. Mampu menciptakan rapport kepada setiap orang yang ada pada situasi sosial yang akan diteliti. Menciptakan rapport berarti mampu menciptakan hubungan yang akrab dengan setiap orang yang ada pada konteks sosial.
3. Memiliki kepekaan untuk melihat setiap gejala yang ada pada obyek (penelitian situasi sosial).
4. Mampu menggali sumber data dengan observasi partisipan, dan wawancara mendalam secara triangulasi, serta sumber-sumber lain.
5. Mampu menganalisis data kualitatif secara induktif berkesinambungan mulai dari analisis deskriptif, domain, komponensial, dan tema kultural/budaya.
6. Mampu menguji kredibilitas, dependabilitas, konfirmabilitas, dan transferabilitas hasil penelitian.
7. Mampu menghasilkan temuan pengetahuan, mengkonstruksi fenomena, hipotesis atau ilmu baru.
8. Mampu membuat laporan secara sistematis, jelas, lengkap dan rinci,
9. Mampu membuat abstraksi hasil penelitian, dan membuat artikel untuk dimuat ke dalam jurnal ilmiah, dan
10. Mampu mengkomunikasikan hasil penelitian kepada masyarakat luas. (Sugiyono, 2008: 41)

Sesuai dengan pendapat di atas bahwa kompetensi yang dihasilkan melalui penelitian kualitatif dapat menciptakan suatu hal yang baru dalam berbagai hal terutama wawasan yang luas yang akan didapat oleh peneliti di lapangan. Dengan

penelitian kualitatif maka apa yang dicari untuk melengkapi dan menyelesaikan penelitian ini diperoleh.

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atau temuannya. Supaya data yang diperoleh akurat dan valid, maka penulis bertindak sebagai instrumen utama (*key instrument*) atau terjun langsung ke lapangan dan menyatu dengan sumber data dalam situasi yang alamiah (*natural setting*).

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis. Disamping itu dengan menggunakan studi pustaka penulis dapat memperoleh informasi tentang teknik-teknik penelitian yang diharapkan, sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi.

2 Studi Lapangan (*Field Research*)

Peninjauan yang dilakukan langsung pada BPPT Kota Bandung yang menjadi objek penelitian dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan

yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date*, disamping itu penulis juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

a) Observasi (*Observation*)

Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa ‘observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses ingatan dan pengamatan’. (Sugiyono, 2008:203)

Merujuk pada pendapat di atas, melalui observasi, penulis mempunyai kesempatan untuk mengumpulkan data lebih mendalam, terinci dan lebih cermat sehingga data yang diperlukan dapat terkumpul secara menyeluruh yang didasarkan pada konteks data dalam keseluruhan situasi.

Pengumpulan data dengan mengamati secara langsung keadaan instansi atau lembaga dengan segala aspek kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Observasi dilakukan penulis terhadap prosedur penyelenggaraan sistem pelayanan perizinan dalam menciptakan, efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas publik di Kota Bandung.

b) Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (*responden*). (Arikunto, 1997: 145). Sedangkan Estenberg menjelaskan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksi makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2008: 317)

Nasution menjelaskan bahwa ‘tujuan dari wawancara adalah untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati orang lain, bagaimana pandangannya tentang dunia, yaitu hal-hal yang tidak dapat kita ketahui melalui observasi’. (Nasution, 2002: 73)

Pendapat tersebut sejalan dengan pendapatnya Susan Stainback yang mengemukakan bahwa dengan ‘wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam mengekspresikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak dapat dikemukakan/ditemukan melalui observasi’. (Sugiyono, 2008: 318)

Pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan pimpinan instansi dan bagian-bagian yang menangani masalah yang diteliti. Penulis melakukan wawancara dengan nara sumbernya, yaitu pihak-pihak yang terlibat pada pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dalam menciptakan efektivitas pelayanan publik di Kota Bandung.

c) Dokumentasi

Guba dan Lincoln memaknai dokumen sebagai barang yang tertulis atau terfilmkan selain records (bukti catatan) yang tidak disiapkan khusus atas permintaan peneliti. (Alwasilah , 2002: 155)

Pencarian dan pengumpulan data melalui metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, buku, media elektronik, media cetak dan sebagainya. Metode ini dimaksudkan untuk mempelajari

dan mengkaji secara mendalam data-data mengenai prosedur sistem pelayanan perizinan BPPT Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

E. Persiapan Penelitian

1. Tahap Pra Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, terlebih dahulu dilakukan studi pendahuluan, yaitu suatu kegiatan untuk melihat lokasi mana yang dijadikan objek penelitian serta pengumpulan data-data secukupnya untuk dijadikan acuan dalam penyusunan usulan penelitian. Setelah diperoleh data-data yang cukup maka diambil suatu kesimpulan bahwa yang dijadikan sebagai suatu objek dan tempat penelitian adalah kantor BPPT Kota Bandung.

Adapun yang dijadikan masalah dalam penelitian ini adalah efektifitas BPPT Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Tahap selanjutnya penulis menetapkan fokus masalah yang akan diteliti berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan. Untuk melakukan kegiatan operasional penelitian diperlukan perizinan dari berbagai instansi yang berwenang dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian dimaksudkan untuk mengumpulkan data dari subjek penelitian dan mencatat segala sesuatu yang menjadi fenomena melalui pengamatan penelitian. Pengumpulan data ini dilakukan pada sebagian pegawai dan pejabat BPPT Kota Bandung, pihak swasta khususnya perusahaan yang membutuhkan perizinan

dan penerima layanan, juga masyarakat umum sebagai penerima pelayanan dari BPPT Kota Bandung.

Mengenai proses pekerjaan lapangan, kegiatan ini dilakukan dalam dua bentuk: pengamatan dan wawancara. Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan cara melihat dari luar tanpa melibatkan langsung terhadap subjek penelitian.

Wawancara yang dilakukan dibatasi terhadap orang-orang yang dipilih secara purposif dan dianggap mempunyai pengetahuan terhadap situasi dan kondisi latar penelitian lebih dari orang lainnya.

Dalam melakukan wawancara ini penulis melakukan tiga macam pendekatan, sesuai dengan pendapat dari Nasution, yakni:

1. Dalam bentuk percakapan informal, yang mengandung unsur spontanitas, kesantiaian tanpa pola atau arah yang ditentukan sebelumnya.
2. Menggunakan lembaran berisi garis besar pokok-pokok, topik atau masalah yang dijadikan pegangan dalam pembicaraan.
3. Menggunakan daftar pertanyaan yang lebih terinci namun bersifat terbuka yang telah dipersiapkan terlebih dahulu dan akan diajukan rumusan yang tercantum. (Nasution, 1996:74)

Pada penelitian ini, penulis lebih mengutamakan pertanyaan terbuka dengan teknik wawancara. Dengan demikian diharapkan akan memperoleh data yang lengkap dari responden.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Untuk memeriksa keabsahan data yang diperoleh dengan menggunakan metode kualitatif diperlukan suatu teknik pengolahan data. Adapun teknik yang

digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik kredibilitas atau memeriksa derajat kepercayaan, maka langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Memperpanjang Masa Observasi

Untuk memeriksa absah tidaknya suatu data penelitian, perpanjangan keikutsertaan peneliti di lapangan akan mengurangi kemencengan (bias) suatu data karena dengan waktu yang lebih lama di lapangan peneliti akan mengetahui keadaan secara lebih mendalam serta dapat menguji ketidakbenaran data baik yang disebabkan oleh diri peneliti itu sendiri atau pun oleh sebab subjek penelitian.

b. Pengamatan Secara Seksama

Pengamatan secara seksama dilakukan secara terus menerus untuk memperoleh gambaran nyata tentang permasalahan yang akan diteliti.

c. Triangulasi

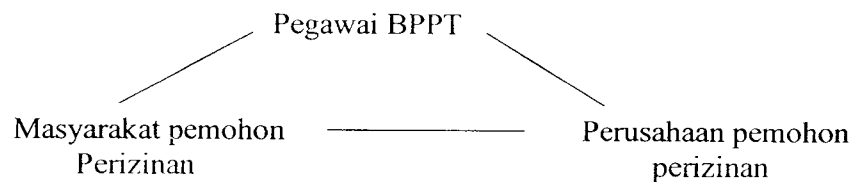
Triangulasi merupakan suatu teknik pemeriksaan data dengan membandingkan data yang diperoleh dari suatu sumber ke sumber lainnya pada saat yang berbeda atau membandingkan data yang diperoleh dari satu sumber ke sumber lainnya dengan pendekatan yang berbeda untuk mengecek atau membandingkan data yang dikumpulkan.

Sementara itu, ada juga pendapat lain yang mendefinisikan triangulasi sebagai berikut: “Triangulasi dalam pengujian kredibilitas data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu” (Sugiyono, 2007:125)

Adapun untuk menguji kredibilitas data, maka dalam pengolahan data penulis menggunakan metode triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber, Patton mengungkapkan bahwa: “Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif”.(dalam Lexy J. Moleong, 2008:330)

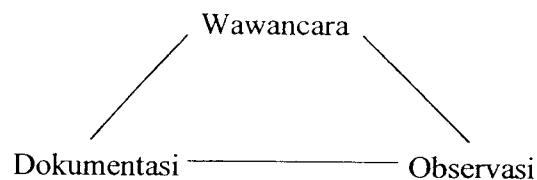
Gambar 3.1
Triangulasi Sumber



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2011

2. Triangulasi Teknik, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam melakukan triangulasi teknik ini, data diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner

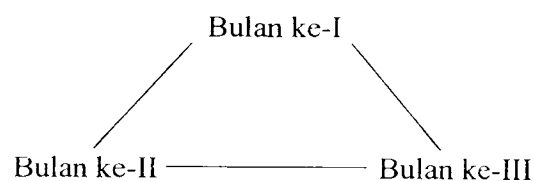
Gambar 3.2
Triangulasi Teknik



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2011

3. Triangulasi waktu, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Dengan melakukan triangulasi waktu ini maka kita akan mengetahui hasil-hasil wawancara yang dilakukan terhadap narasumber pada waktu yang berbeda-beda, sehingga akan memperoleh perbandingan data yang diperoleh dari berbagai waktu yang kita lakukan selama penelitian.

Gambar 3.3
Triangulasi Waktu



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2011

4. Mendiskusikan dengan Orang Lain (*peer debriefing*)

Dalam melaksanakan penelitian, peneliti selalu melakukan diskusi dengan orang lain untuk bertukar pikiran atau pendapat. Hal tersebut dilakukan guna mendapatkan kritik atau saran mengenai masalah yang sedang diteliti. Selain itu, dengan melakukan diskusi peneliti dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan data.

5. Menggunakan Bahan Referensi

Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan keabsahan informasi yang dibutuhkan dengan menggunakan dukungan bahan referensi yang cukup. Selain itu, peneliti pun menggunakan alat perekam untuk wawancara agar dapat

mempertahankan keaslian data. Mengupayakan referensi yang cukup adalah menyediakan semaksimal mungkin sumber data seperti: buku, jurnal, majalah, surat kabar, media elektronik serta realitas lapangan seperti catatan lapangan.

6. Melakukan *Member Check*

Member check dimaksudkan untuk memeriksa keabsahan data yang dilakukan setiap akhir kegiatan wawancara. Pada akhir wawancara peneliti mengulangi garis besar data berdasarkan catatan peneliti dengan maksud agar sumber data atau subjek penelitian memperbaikinya apabila ada kekeliruan atau menambahnya kembali apabila masih kurang. Melalui *member check* ini diharapkan informasi yang diperoleh dapat digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan yang dimaksudkan sumber data.

2. Teknik Analisis Data

Sebenarnya proses analisis data sudah dilaksanakan selama melakukan penelitian. Hal ini untuk memudahkan dalam melaksanakan analisis data di akhir penelitian dan untuk memungkinkan peneliti mengajukan pertanyaan baru.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan langkah awal dalam menganalisis data, yang bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang lebih terkumpul. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber. Setelah dibaca, dipelajari dan ditelaah maka peneliti berusaha membuat

rangkuman. Rangkuman ini merupakan inti dari data yang diperoleh yang difokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan permasalahan. Seperti yang dijelaskan di bawah ini:

“Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya jadi laporan lapangan sebagai bahan mentah disingkatkan, direduksi, disusun lebih sistematis ditonjolkan pokok-pokok penting diberi susunan yang lebih sistematis sehingga lebih mudah dikendalikan”.(Nasution (2001:129)

b. Display data

Display data yaitu menyajikan data secara jelas dan singkat. Penyajian data secara singkat dan jelas akan mempermudah dalam memahami aspek-aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun bagian demi bagian. Dalam hal ini, peneliti berusaha untuk membuat matriks sehingga peneliti dapat memahami data dengan mudah untuk mempermudah dalam proses penganalisaan.

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Mengambil kesimpulan merupakan tujuan utama analisis data yang dilakukan sejak awal, dimaksudkan untuk memberikan makna terhadap data yang telah dianalisis. Kesimpulan dibuat dalam bentuk pernyataan yang disesuaikan berdasarkan permasalahan yang diteliti agar mudah dipahami dengan mengacu pada penelitian. Kesimpulan sementara yang telah dirumuskan masih terus diverifikasi berulang-ulang dan bertahap sehingga menjadi kesimpulan akhir.

G. Lokasi dan Subjek Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan penelitian adalah pada BPPT Kota Bandung yang beralamatkan di Jln Cianjur No. 34 Bandung, Telp. 022-7217608/7217663. Fax. 022-7217663.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber yang dapat memberikan informasi dipilih secara purposive dan bertalian dengan *purpose* atau tujuan tertentu (Nasution, 1996:32). Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah :

- a. Pegawai pada BPPT Kota Bandung
- b. Pihak swasta (perusahaan komersil yang menggunakan jasa pelayanan perizinan)
- c. Masyarakat umum yang menggunakan jasa pelayanan perizinan.

