

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

3.1.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini, karena ingin mengetahui secara mendalam dan rinci, untuk memberi gambaran secara lengkap dan mendalam mengenai pola komunikasi *call center* pria dan wanita di PT. Infomedia Solusi Humanika – bagian Telkomsel (Telekomunikasi Selular) dalam proses penanganan pelanggan yang diterapkan, serta bagaimana dalam mengatasi sebuah proses pelayanan penanganan pelanggan yang optimal dari pria dan wanita. Pemilihan dengan pendekatan kualitatif dimaksudkan agar peneliti bisa mewawancarai dan menganalisa secara mendalam pada beberapa *agent call center* (istilah karyawan yang bekerja menjadi *call center*) dengan merujuk pada perbedaan gender pria dan wanita terkait penelitian yang dilakukan.

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak bisa dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara kuantifikasi lainnya (Ruslan, 2013, hlm. 214). Penjelasan lain mengenai penelitian kualitatif (Ruslan, 2013, hlm. 215) menjelaskan pendekatan kualitatif mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat dan organisasi tertentu dalam suatu konteks *setting* tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan *holistic*. Sedangkan menurut Ruslan (2013, hlm. 215) penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan.

Alasan memilih dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian yang akan dilakukan ini, *pertama* untuk bisa mengetahui lebih lengkap dan data yang di hasilkan pun dari subjektif informan, selain itu peneliti mengharapkan hasil yang variatif dari hasil wawancara dengan memilih penelitian kualitatif yang dilakukan, yang mana nantinya bisa menjadi kesimpulan dari sudut pandang yang berbeda. *Kedua* ingin memastikan bahwa penelitian yang dilakukan bisa mendapatkan temuan lain dari kaitan teori dan kenyataan lapangan sebenarnya dari sudut pandang profesi *call center*, selanjutnya pemilihan kualitatif ini, karena dalam penelitian yang dilakukan tidak bisa sebatas dikaji dalam bentuk hasil angka, yang umumnya ada pada pendekatan kuantitatif yang umumnya hasil penelitian bersifat objektif. Dengan di lakukannya penelitian kualitatif ini peneliti ingin mendapatkan hasil secara subjektif dari identitas pribadi informan, cara penanganan, dan cara memecahkan masalah yang di teliti dari perbedaan gender, terutama bidang *call center* di PT.Infomedia Solusi Humanika.

3.1.2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Pemilihan studi kasus dikarenakan peneliti membutuhkan penelitian dengan penyelidikan intensif dari fenomena tertentu dalam konteks yang sebenarnya. Penyelidikan studi kasus dapat memungkinkan peneliti untuk bisa menyimpulkan dari banyak informan secara mendalam dan analisa yang secara terperinci dalam cakupan dimensi yang luas mengenai sebuah kasus. Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti melakukan studi kasus terhadap pola komunikasi karyawan pria dan wanita dalam penanganan pelanggan di PT. Infomedia Solusi Humanika yang di khususkan pada call center Telkomsel.

Menurut Mulyana (2013, hlm. 201) studi kasus adalah uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau situasi sosial. Peneliti studi kasus berupaya menelaah sebanyak mungkin data mengenai

subjek yang di teliti. Dalam langkah penelitian studi kasus, metode yang diterapkan menggunakan beberapa tahapan diantaranya : wawancara, pengamatan suatu kasus, penelaahan sebuah dokumen, hasil survey dan data lainnya sebagai penunjang dalam menguraikan sebuah kasus penelitian yang diambil dengan terperinci.

Menurut Creswell (2009, hlm. 90) studi kasus merupakan sebuah eksplorasi dari suatu sistem yang terikat dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data yang mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi yang kaya dalam suatu konteks. Studi kasus pun merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang penelaahnya kepada satu kasus dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. Ada pula tahapan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian studi kasus sebagai berikut : 1). Membatasi kasus, menentukan objek dari penelitian, 2). Menyeleksi fenomena-fenomena, tema atau isu, 3). Observasi triangulasi, 4). Menyeleksi alternative interpretasi, 5). Mengembangkan kasus yang telah ditentukan (Rokhmah dkk, 2014, hlm. 7).

Dalam penelitian yang akan diambil, peneliti menggunakan metode studi kasus karyawan PT.Infomedia Solusi Humanika bagian *call center* Telkomsel dengan pendekatan kualitatif, yang mana dalam penelitian yang dilakukan peneliti akan mengumpulkan data serinci mungkin, dengan mengumpulkan data penelitian melalui proses penyaringan informasi dari data internal perusahaan, data dokumentasi, dan obervasi lapangan di PT. Infomedia Solusi Humanika dan Telkomsel Kota Bandung untuk dapat merincikan dalam uraian hasil akhir penelitian yang dilakukan, menyangkut pola komunikasi karyawan pria dan wanita dalam penanganan pelanggan, sebagai objek penelitian.

3.2. Partisipan dan Tempat Penelitian

3.2.1. Partisipan

Partisipan dalam penelitian yang di ambil, merupakan subjek yang dapat memberikan informasi langsung sesuai dengan penelitian dan berkopeten di bidangnya. Berdasarkan penelitian yang diambil, informan yang dipilih yaitu

karyawan *call center* pria dan wanita yang bekerja di PT. Infomedia Solusi Humanika bagian Telkomsel, dengan perbandingan Adapun beberapa alasan dipilihnya informan tersebut, karena ingin mengetahui mengenai perbedaan gender untuk pola komunikasi yang di gunakan dan cara proses pelayanan pada pelanggannya dari masing-masing informan. Selain itu tidak terprediksinya respon pelanggan yang menelpon ke *call center*, menjadikan peneliti ingin mengetahui struktur pola komunikasi dan gaya komunikasi yang di gunakan dalam hal sebuah proses penyelesaian penanganan pelanggan dari masing-masing informan, di tambah adanya sebuah SOP (*Standar Operational Procedure*) dalam proses pelayanan, disini peneliti ingin mengetahui apakah sebuah SOP dapat berpengaruh pada penyesuaian proses penanganan untuk mendapatkan hasil yang baik atau malah sebaliknya, terutama dalam hal pola komunikasi, gaya komunikasi dan *problem solving* yang dilakukan.

Dalam proses penelitian yang akan di lakukan, peneliti mengambil dua *agent call center* pria dan dua *agent call center* agent wanita sebagai subjek utama penelitian dengan kriteria telah bekerja selama tiga tahun dalam bidangnya. Pemilihan tersebut untuk bisa fokus dalam sebuah proses wawancara dalam penelitian yang dilakukan dan pemilihan dua pria dan dua wanita dianggap sudah mewakili total karyawan *agent call center* yang ada di tempat penelitian, maka dari itu peneliti memilih dua pria dan dua wanita dengan kriteria yang akan di jelaskan dalam keterangan berikutnya. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Ruslan (2013, hlm. 157) *purposive sampling* merupakan pemilihan sample berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Alasan dipilihnya teknik *purposive sampling* karena peneliti ingin mendapatkan hasil dari subjek secara fokus, selain itu untuk dapat melihat kapasitas informan dalam memberikan informasi sengan memenuhi kriteria tertentu.

Dalam penelitian yang akan dilakukan, peneliti memiliki beberapa kriteria dalam menentukan informan utama, kriteria tersebut diantaranya :

- Dua *agent call center* pria dengan pengalaman kerja tiga tahun lamanya.
- Dua *agent call center* wanita dengan pengalaman kerja tiga tahun lamanya.
- Kedua *agent call center* tersebut bekerja di bagian IBC (*In Bound Carroline*) yang khusus penanganan informasi dan keluhan pelanggan.
- Bekerja sebagai *agent call center* Telkomsel Bandung.

Berikut daftar dari subjek utama yang dijadikan sumber penelitian :

Tabel 3.1. Subjek Utama Penelitian

No.	Inisial Nama	Jenis Kelamin	Bagian Penempatan Kerja	Usia	Lama Bekerja
1.	RA	L	IBC	23 Tahun	3 Tahun
2.	RN	L	IBC	25 Tahun	2 Tahun
3.	FJ	P	IBC	24 Tahun	2 Tahun
4.	AH	P	IBC	23 Tahun	3 Tahun

Sumber : hasil peneliti (2018)

Daftar informan yang akan di jadikan objek penelitian, dipilih empat *agent* karena peneliti ingin memfokuskan penelitian dari empat agent saja dengan klasifikasi masing-masingnya ada pembeda jenis kelamin,dan usia, faktor lama bekerja pun menjadi pilihan yang di ambil peneliti, hal tersebut tentunya menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian.

Pertama perbedaan jenis kelamin merupakan hal yang pasti di ambil karna penelitian yang dilakukan mengenai ingin mengetahui pola komunikasi yang di gunakan pria dan wanita dalam proses kerjanya, terutama cara penanganannya.

Kedua adanya perbedaan dari lama bekerja informan, dimaksudkan peneliti

agar penelitian bisa mendapatkan hasil secara subjektif dari masing-masingnya dan tentunya ingin mengetahui apakah ada perbedaan kinerja dan proses pola komunikasi dalam penanganan pada pelanggannya atau tidak dengan hanya memilih dari lama bekerjanya.

Ketiga pemilihan dua kategori lama bekerja yaitu : dua tahun dan tiga tahun itu merupakan rekomendasi dari *SPV (supervisor)* untuk informan yang akan di jadikan objek penelitian, dengan alasan bahwa durasi tersebut dianggap sudah mapan dan ideal dari segi proses pelayanan, wawasan produk, mental, dan penanganan, menjadikan peneliti mempertimbangkan hal tersebut untuk memulai sebuah penelitian.

Tabel 3.2. Informan Pendukung Penelitian

No.	Inisial Nama	Jenis Kelamin	Status Pekerjaan	Bagian Penempatan Kerja
1.	SH	L	Team Leader	IBC
2.	JA	P	Team Leader	IBC

Sumber : hasil peneliti (2018)

Untuk informan pendukung, peneliti memilih subjek yang memiliki kemampuan yang lebih kompeten dalam proses pelayanan dan bidangnya, yang mana subjek pendukung yakni *Team Leader* (pemimpin tim) dari *agent call center* yang ada pada subjek utama. Pemilihan *team leader* sebagai informan pendukung karna dari segi proses pelayanan di anggap sangat memahami segala aspek dan prosesnya, selain itu team leader bertugas untuk memantau dan bertanggung jawab dari sisi kinerja *agent call center*. Disini peneliti mengambil dua *team leader* pria dan wanita untuk bisa mendapatkan informasi secara sudut pandang berbeda.

3.2.2. Tempat Penelitian

Pemilihan tempat penelitian yang dilakukan adalah PT. Infomedia Solusi Humanika – bagian Telkomsel Kota Bandung di Jl. Terusan Buah Batu No.33.

Batununggal, Bandung Kidul. Pemilihan tempat tersebut, karena perusahaan tersebut merupakan salah satu yang terbesar di Indonesia sebagai perusahaan penyedia tempat untuk jasa telekomunikasi khususnya *call center* yang terbuka untuk semua perusahaan yang ingin bekerja sama, yang mana PT. Telkomsel Tbk salah satu perusahaan yang bergabung di dalamnya. Selain itu penelitian di fokuskan pada karyawan atau *agent call center* Telkomsel, karena Telkomsel (Telekomunikasi Selular) merupakan perusahaan provider (kartu perdana) terbesar di Indonesia dan dari segi pelanggan pengguna Telkomsel sangatlah banyak sampai saat ini.

Banyaknya pelanggan Telkomsel ini akan berpengaruh *incoming call* atau panggilan masuk dalam satu harinya terutama *call center* Telkomsel regional Bandung menurut data keterangan PT. Infomedia Solusi Humanika di periode tahun 2017 dalam satu hari harus menerima 9000 panggilan masuk, keterangan ini selain dari keterangan perusahaan, peneliti pun mengkonfirmasi pada *SPV (Supervisor)* dan *Team Leader* dalam memastikan keterangan target panggilan masuk yang memang sudah menjadi kewajiban *call center* Bandung, maka dalam hal kerjanya tentunya *call center* tidak hanya menangani pelanggan dengan optimal, selain itu target pun harus di kejar dan perolehan 9000 panggilan dalam satu hari tersebut, dari hasil target keseluruhan saja, yang mana idealnya satu *agent call center* harus dapat menerima 60 minimalnya dan maksimalnya 100 *incoming call* untuk dapat mencapai target 9000. Berikutnya Telkomsel memperkerjakan pria dan wanita sebagai karyawannya yang mana peran gender pada profesi ini perbandingannya bisa setara untuk memainkan masing-masing perannya dalam hal proses kerja, yang menjadi salah satu alasan penelitian.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal terpenting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Karena dalam proses penelitian membutuhkan data yang mana data ini akan menjadi salah satu acuan utama penelitian. Dalam

buku Ruslan (2013, hlm. 26-27) menjelaskan data merupakan salah satu unsur atau komponen utama dalam melaksanakan riset (penelitian). Pengumpulan data adalah langkah dalam proses metode ilmiah dengan melalui prosedur secara sistematis, logis, dan valid. Sedangkan menurut Supranto (1998) (dalam Ruslan, 2013, hlm. 27) pada dasarnya data sebagai alat pengambil keputusan atau pemecah permasalahan itu harus secara tepat dan benar.

3.3.1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan akses yang digunakan untuk melakukan suatu penelitian, yang mana untuk penelitian harus memiliki arti pemeriksaan, penyelidikan, kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisa, dan penyajian data secara sistematis. Penelitian kualitatif sebagai *human instrument* yaitu peneliti dengan panduan penelitiannya wawancara dan observasi, lalu mengenai data hasil penelitian, ditujukan pada karyawan atau *agent call center* sebagai informan yang dijadikan objek sumber data penelitian, penelitian ini akan memfokuskan dengan memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas semuanya (Somantri, 2005, hlm. 60). Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri sehingga peneliti harus divalidasi. Validasi terhadap peneliti meliputi; pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti dan kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian.

3.3.2. Observasi

Secara penjelasan observasi dapat memungkinkan bagi peneliti melihat dan mengamati, kemudian mencatat perilaku dan kejadian yang sebenarnya tidak terungkap dalam wawancara (Rokhmah dkk, 2014, hlm. 27). Dalam melakukan proses penelitian, peneliti melakukan observasi tempat di PT.Infomedia Solusi Humanika bagian Telkomsel yang akan di jadikan objek

penelitian secara keseluruhan dari aspek pegawai, layanan menyangkut program kerja dan menentukan informan untuk menjadi objek penelitian yang akan dilakukan. Setelah penentuan pemilihan informan yang sudah dipilih dari *agent call center* pria dan wanita, peneliti akan mengamati masing-masing dalam proses kerja dalam pelayanan sebuah penanganan pada pelanggan. bagaimana pola komunikasi yang digunakan, bagaimana pemilihan diksi yang dilakukan dan bagaimana dalam proses *problem solving* yang dilakukan dari cara masing-masingnya.

Dalam prosesnya, peneliti akan melakukan observasi dengan dua tahap, pertama observasi lapangan atau tempat penelitian sebanyak dua kali, untuk memastikan dan mengetahui dalam hal tempatnya, yang mana nantinya untuk bisa dijadikan dokumentasi dalam bentuk foto yang dijadikan lampiran dalam akhir penelitian yang dilakukan, tentunya observasi tahapan ini menyertakan surat izin pada perusahaan untuk bisa melakukan penelitian, kedua observasi dari penentuan informan yang akan dipilih baik dari informan utama dan pendukung untuk proses penelitian berjalan sesuai harapan peneliti dengan cara mengkonfirmasi pada *SPV (Supervisor)* selaku penanggung jawab utama dari perwakilan bagian *team leader* dan *agent call center*nya.

Berikutnya tahapan observasi ini akan dilakukan dalam tiga keterangan waktu yaitu pagi, siang dan malam hal ini untuk memastikan situasi yang nantinya menjadi penentuan dalam penelitian. Dari keseluruhan observasi yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti akan melakukan observasi ini selama satu minggu untuk selanjutnya bisa memulai proses penelitian yang dilakukan. Dengan ketentuan proses observasi akan dilakukan dari tanggal 21 sampai 25 April 2018.

3.3.3. Dokumentasi

Menurut Rokhmah dkk (2014, hlm. 31) dokumentasi penelitian dalam melakukan proses tahapan dokumentasi digunakan untuk studi dokumentasi merupakan data yang terdiri dari kata-kata dan gambar secara tertulis, dicetak,

visual, multimedia, dan bentuk digital. Dalam penelitian yang akan dilakukan, peneliti akan menggunakan lampiran foto hasil dari penelitian dan foto dengan informan yang telah dipilih, kemudian sample rekaman percakapan antara *agent call center* dan pelanggan, dengan kriteria pertanyaan informasi dan penanganan masalah yang nantinya akan di deskripsikan dalam bentuk tulisan, kemudian data internal perusahaan yang mengacu pada SOP (*Standar Operation Procedure*) untuk bisa menjelaskan mengenai proses penanganan. Cara tersebut dimaksudkan untuk bisa mendapatkan hasil penelitian yang dilakukan.

3.3.4. Wawancara

Adanya tahapan observasi dan dokumentasi yang sudah dijelaskan di atas, peneliti memilih untuk melakukan wawancara, yang mana proses ini bertujuan untuk mendapatkan data secara rinci dari informan yang telah dipilih dalam rujukan wawancara. Dalam objek wawancaranya peneliti akan mewawancarai dua *team leader* (pria dan wanita) dan juga empat *agent call center* (dua pria dan dua wanita), dengan mengajukan suatu pertanyaan yang telah di siapkan peneliti, untuk memastikan proses penelitian sebagaimana mestinya. Dilakukannya hal ini untuk bisa mendapatkan hasil akhir dengan keterkaitan teori dan dengan apa yang sesuai faktor lapangan yang terjadi. Dalam penelitian kualitatif adanya gabungan teknik observasi partisipatif dengan wawancara selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan interview kepada orang-orang yang ada di dalamnya (Rokhmah dkk, 2014, hlm. 27).

Kemudian peneliti dalam proses wawancara dilakukan secara tertutup pada objek informan hal tersebut untuk lebih memudahkan dan rasa nyaman dalam proses wawancara, kemudian cara yang akan dilakukan peneliti proses wawancara akan dilakukan pada waktu hari kerja yaitu senin-jumat dengan ketentuan akan mewawancarai informan di jam istirahat ke dua nya dan proses pengamatan informan akan dilakukan ketika *agent call center* sedang

menjalankan pekerjaannya, hal yang sama pun akan dilakukan proses wawancara pada informan pendukung juga yaitu *Team Leader*. Berikutnya *setting* wawancara merujuk secara formal dengan ketentuan proses wawancara akan dilakukan selama satu bulan yang akan dilakukan dari tanggal 15 Mei sampai 15 Juni 2018, yang kemudian hasil wawancara akan di deskripsikan untuk dijadikan sebagai temuan atau hasil penelitian.

3.4. Teknik Analisis Data

3.4.1. Tahap Persiapan

Dalam bagian ini, peneliti melakukan persiapan dalam penelitiannya dengan mengacu pada pedoman dan menyesuaikan kebutuhan dalam proses berlangsungnya penelitian yang dilakukan di lokasi yang di pilih dalam menunjang pengumpulan data penelitian. Selama persiapan, peneliti mempersiapkan daftar pertanyaan yang mana, nantinya digunakan untuk proses wawancara mendalam, kemudian daftar pertanyaan tersebut terkumpul menjadi sebuah draft akan terlampir pada halaman lampiran skripsi.

3.4.2. Tahap Pelaksanaan

Dalam bagian tahap pelaksanaan, peneliti dalam penelitian pola komunikasi karyawan pria dan wanita dalam penanganan pelanggan akan dilakukan secara langsung terjun ke lapangan, penelitian karyawan *call center* ini dilakukan di ruang layanan bekerja, tentunya dengan adanya izin dari perusahaan yang bersangkutan dalam melaksanakan penelitiannya. Penelitian ini berdasarkan pada teori yang telah dipilih peneliti.

3.4.3. Tahapan Analisis Data

Dalam tahapan analisis data, langkah awal penelitian yaitu melakukan observasi mengenai tempat dan calon informan (*baik agent call center dan team leader*) yang berbeda gender yang telah disepakati untuk menjadi objek pada tahapan berikutnya. Berikutnya peneliti melakukan wawancara mendalam

dengan informan yang telah dipilih dengan ajuan pertanyaan yang telah disediakan dan tahapan berikutnya melakukan transkrip hasil wawancara, pada tahapan ini peneliti mendengarkan kembali dari proses wawancara yang telah berlangsung dengan teliti dan berikutnya hasil dari proses wawancara akan dideskripsikan dalam bentuk tulisan sesuai dengan hasil dari informan yang di sampaikan.

Dari objek informan yang di pilih peneliti baik informan utama dan pendukung, nama asli informan menggunakan samaran, hal tersebut dimaksudkan sesuai dengan kesepakatan yang sebelumnya dengan informan yang bersangkutan. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Gunawan, 2013, hlm. 210) menyebutkan analisis data merupakan proses pebcarian 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. Kemudian menurut Miles dan Huberman (dalam Gunawan, 2013, hlm. 210) mengemukakan adanya tiga tahapan yang perlu diperhatikan dalam penelitian kualitatif, yaitu data reduksi (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing & verification*).

3.4.3.1. Data Reduksi

Dalam tahapan reduksi data, setelah data didapatkan peneliti melakukan pemilihan dengan merelevansikan mengenai data dengan tujuan penelitian yang dilakukan. Data yang dimaksud dalam penelitian yaitu hasil dari proses wawancara dengan *agent call center* pria dan wanita begitu pula dengan *team leadernya* yang sebelumnya telah melakukan proses observasi penelitian. Reduksi data dalam artian yaitu meresensi atau merangkum , memilih hal-hal yang menjadi pokok nya saja, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan adanya proses tersebut data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan

mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya (Sugiono, 2007).

3.4.3.2. Penyajian Data

Dalam tahapan ini, proses penyajian data yang dilakukan peneliti adalah peneliti akan menggunakan proses penyajian data secara menjabarkan hasil dari wawancara yang nantinya dikaitkan dengan beberapa teori yang sudah diambil untuk menjawab pertanyaan dari penelitian, hal tersebut nantinya mengenai hasil pola komunikasi pria dalam penanganan pelanggan, pola komunikasi wanita dalam penanganan pelanggan dan hambatan yang dialami keduanya saat proses penanganan pelanggan. Dengan tahapan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah terjadi difahami (Sugiono, 2007).

3.4.3.3. Kesimpulan

Dalam tahapan kesimpulan ini, peneliti bermaksud untuk mencari makna data hasil temuan yang dikumpulkan dengan mencari mengenai perbedaan dan kesamaan yang ditemukan dalam penelitian. Tahapan ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah di dapat sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan, penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah suatu langkah untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Hal tersebut didapat ketika selesai melakukan verifikasi, maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang belum pernah ada sebelumnya (Sugiono, 2013, hlm. 253). Temuan dapat

berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih samar sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

3.5. Uji Keabsahan Data

3.5.1. Triangulasi Data

Triangulasi data dalam menguji kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiono, 2013, hlm. 273-274).

Triangulasi data yang nantinya digunakan dalam penelitian untuk memantapkan proses kepercayaan (kredibilitas/validitas) dan konsistensi (reliabilitas) data serta bisa menjadi manfaat sebagai perantara analisis data di lapangan. Selanjutnya setelah adanya proses triangulasi data peneliti melakukan *membercheck* dengan tahapan mengecek kembali data yang telah di peroleh dari informan yang kemudian data tersebut disepakati oleh informannya.

3.5.2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan proses penggalian informasi tertentu dari berbagai sumber untuk dapat memperoleh data. Yang mana proses ini untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara proses sumber informan yang nantinya akan di deskripsikan, dikategorisasikan untuk mendapatkan pandangan dari masing-masing informannya. Dalam triangulasi sumber peneliti memilih empat sumber utama dan dua sumber pendukung, yang nantinya data yang dianalisis setelah adanya hasil suatu kesimpulan, untuk disepakati oleh sumber yang terpilih. Peneliti memilih dua *agent call*

center wanita dan dua *agent call center* pria di tambah dua *team leader* di PT. Infomedia Solusi Humanika bagian telkomsel.

3.5.3. Membercheck

Membercheck merupakan proses pengecekan data yang telah diperoleh peneliti pada sumber atau pemberi data. Tujuan dilakukannya *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data atau informasi yang diperoleh sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh pemberi data atau informan. Apabila data yang ditemukan disepakati sumber data tersebut sudah valid, sehingga semakin dapat dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakai oleh sumber data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan sumber data. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti akan melakukan *membercheck* dengan melakukan wawancara ulang pada empat *agent call center* dan dua *team leader* nya untuk memastikan kesesuaian terhadap informasi yang telah di berikan pada sesi wawancara pertama.

3.6. Pertanyaan Penelitian

Tabel 3.3. Pertanyaan Penelitian

No.	Kategori	Kata Kunci	Pertanyaan	Hasil Yang Diharapkan
1.	Pola Komunikasi Karyawan Pria dan Wanita Dalam Pemecahan Masalah Pelanggan	Proses Komunikasi Penanganan Pelanggan	1. Bagaimana anda memulai komunikasi dengan pelanggan dalam proses penanganan ? 2. Apa saja yang menjadi ketentuan prosedur, untuk proses penanganan pelanggan ?	Menjelaskan secara umum mengenai bagaimana proses karyawan <i>call center</i> pria dan wanita dalam melakukan

			3. Apa saja yang biasanya anda tanyakan pada pelanggan, untuk bisa memastikan kebutuhan pelanggan yang di perlukan ?	pelayanan dan penanganan pada pelanggan
	Waktu Proses Penanganan		4. Berapa lama, waktu yang anda perlukan dalam menangani satu pelanggan, di kategori komplain ?	
			5. Berapa lama, waktu yang anda perlukan dalam menangani satu pelanggan, di kategori pelayanan informasi ?	
	Pemahaman Karakteristik		6. Sejauh mana anda bisa memahami karakteristik pelanggan, dalam proses penanganan ?	
			7. Karakteristik pelanggan seperti apa yang biasanya anda sukai, disaat proses penanganan ?	
			8. Karakteristik pelanggan seperti apa yang biasanya anda tidak sukai, disaat proses penanganan ?	
			9. . Seberapa penting peran <i>team leader</i> dalam membantu proses pelayanan anda sebagai <i>call center</i> ?	
			10. Apakah anda termasuk yang sering kordinasi dengan team leader jika ada kesulitan dalam proses penanganan pelanggan ? sebutkan alasannya?	

		11. Pelayanan seperti apa yang biasanya anda lakukan pada pelanggan, supaya pelanggan merasa terbantu sesuai dengan ketentuan prosedur yang ada ?	
	Teknologi Komunikasi <i>Call Center</i>	12. Apa saja yang anda gunakan dalam menunjang proses penanganan pelanggan ?	Menjelaskan mengenai akses komunikasi penunjang <i>call center</i> ketika proses pelayanan dan penanganan dilakukan
		13. Apakah anda memahami semuanya, dari akses penunjang/aplikasi kerja yang anda gunakan setiap proses kerja ?	
		14. Apa saja aplikasi yang sering anda gunakan sesuai dengan keterangan prosedur khusus untuk menanganani komplain pelanggan?	
		15. Apa saja aplikasi yang sering anda gunakan keterangan prosedur khusus untuk menanganani informasi yang diinginkan pelanggan ?	
	Proses Pemecahan Masalah <i>(Problem Solving)</i>	16. Bagaimana cara yang anda gunakan, disaat ada hambatan dari sisi teknis , ketika proses penanganan terjadi ?	Menjelaskan proses dimana cara penyelesaian dan solusi penanganan pada pelanggan yang digunakan oleh masing-
		17. Bagaimana cara yang anda gunakan, disaat ada hambatan dari sisi non teknis ,	

Adi Pratama Maulana, 2019

POLA KOMUNIKASI KARYAWAN CALL CENTER DALAM PEMECAHAN MASALAH PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Karyawan dan Karyawati di PT. Infomedia Solusi Humanika bagian Call Center Telkomsel kota Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

			ketika proses penanganan terjadi ?	masing karyawan <i>call center</i> pria dan wanita
			18. Cara seperti apa yang anda gunakan untuk bisa meredakan pelanggan yang hard komplain ?	
			19. Seperti apa prosedur yang ditetapkan dalam penyelesaian masalah kategori komplain dan informasi ?	
			20. Apa yang anda lakukan, ketika ada pertanyaan dari pelanggan namun anda kebingungan untuk penyelesaiannya ?	
			21. Apa langkah yang akan anda ambil, ketika pelanggan tidak memahami apa yang anda sampaikan ?	
2	Hambatan Komunikasi		22. Menurut anda hambatan apa yang berdampak besar, ketika proses penanganan sedang terjadi ?	Menjelaskan secara umum mengenai hambatan yang terjadi disaat proses penanganan baik dari sisi karyawan pria dan wanita dalam proses penanganan pelanggan
			23. Apa hambatan yang sering terjadi secara teknis, ketika proses penanganan terjadi ?	
			24. Apa hambatan yang sering terjadi secara non teknis, ketika proses penanganan terjadi?	