

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT. Pos Indonesia adalah termasuk organisasi publik yang sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat Indonesia karena merupakan salah satu wadah penyedia sarana komunikasi terutama yang berhubungan dengan membangun sarana dan fasilitas yang dapat digunakan masyarakat dalam menyelenggarakan barang dan jasa giro baik domestik maupun internasional serta mempercepat arus surat. Selain itu PT. Pos Indonesia menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satu layanan adalah paket pos. Jasa pengiriman barang saat ini sudah banyak persaingan dengan sektor swasta.

Untuk itu PT. Pos Indonesia dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan. Disisi lain fungsi PT. Pos Indonesia kini diambil alih oleh pihak lain diluar pos yang dimana pengirim surat sudah tidak banyak lagi menggunakan jasa pos. Hal ini disebabkan karena adanya alat teknologi yang semakin canggih seperti *handpone* dan internet. Kemudian fungsi pos seperti tabungan, pinjaman dan wesel kini sudah diambil alih oleh Bank. Sehingga mempermudah masyarakat memilih jasa mana yang efektif dan efisien.

Kemajuan di bidang teknologi pelayanan jasa akan membawa dampak dalam bidang produksi dan perdagangan. Peningkatan produksi dapat terlaksana dengan adanya peningkatan pelayanan yang lebih baik, semakin bertambahnya perusahaan pesaing yang menawarkan pelayanan terutama pelayann jasa yang sejenis tentu bisa mempengaruhi produksi serta penerimaan pelaku pelayanan.¹

¹Tsana Kamilia Aini, "Kinerja PT.Pos Indonesia", (Jurnal Universitas Riau, Vol. 4, No. 2 , Oktober 2017), h. 2.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, PT. Pos Indonesia melakukan berbagai inovasi yang salah satunya melalui transformasi pelayanan berbasis teknologi tinggi berupa Kantor Pos virtual. Selain itu PT. Pos Indonesia juga akan memperluas jaringan bisnis dengan memperbanyak titik layanan dan pengembangan Agen Pos. Peningkatan layanan diatas ternyata masih belum dibarengi dengan upaya perbaikan PT. Pos Indonesia terhadap masalah-masalah layanan lainnya seperti keterlambatan pengiriman, paket pengiriman yang tidak dapat di *tracking*, sampai kehilangan paket kiriman yang dialami para *user*nya.²

Di Indonesia peningkatan kualitas layanan dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat, karena banyaknya keluhan dan pengaduan tentang belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang kurang memadai. Hal ini terlihat dari segi prosedur layanan yang berbelit-belit, petugas yang kurang tanggap, biaya yang harus dikeluarkan mahal, sehingga menimbulkan pandangan masyarakat terhadap perbaikan kualitas layanan dari tahun ke tahun semakin meningkat. Namun pada kenyataannya pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan.

Banyak kegiatan penyelenggaraan layanan yang tidak mengalami peningkatan sehingga banyak pelanggan atau masyarakat merasa kurang puas dalam mendapatkan layanan. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur untuk dapat meningkatkan kualitas layanan. Hal ini disebabkan karena kualitas layanan dapat digunakan sebagai suatu cara untuk pencapaian keunggulan yang kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan yang baik maka dapat menimbulkan suatu kepuasan pada pelanggan atau masyarakat.³

²Asriel Azis, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen”, (Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), h. 2.

³Vera Oktavia,” Kualitas Pelayanan Di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang” (Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, 2016), h. 3.

Dalam era otonomi daerah yang berorientasi pada demokratisasi, akuntabilitas pelayanan publik dari pihak birokrasi pemerintah merupakan faktor penentu dalam penyelenggaraan pelayanan, masyarakat pengguna jasa juga mempunyai hak - hak untuk dilindungi dan diperhatikan. Oleh karena itu, mereka mempunyai hak untuk menyaring keluhan, saran dan kritikan bila pihak birokrasi pemerintah belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat dalam artian pelayanan yang mereka terima itu tidak merespon kebutuhan dan aspirasinya.

Pelayanan prima diharapkan dapat diselenggarakan birokrasi kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas tersebut pihak aparatur birokrasi harus melayani masyarakat pengguna jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan diharapkan tidak mengecewakan pengguna jasa, pola pelayanan yang diselenggarakan kepada masyarakat pengguna jasa harus sungguh-sungguh mementingkan kepentingan mereka. Dengan adanya penyelenggaraan pelayanan tersebut, dapat menciptakan lingkungan yang kondusif untuk warga negara bermartabat.⁴

Hasil dari observasi PT.POS cabang watampone bahwa prospek jasa paket pos guna meningkatkan pendistribusian dan pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pos cabang watampone untuk memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa kepada konsumen sesuai waktu yang ditetapkan. prospek jasa paket pos sangat berperan penting dalam meningkatkan pendistribusian dan pelayanan, ketika prospek jasa paket dan pelayanan pt pos cabang watampone efektif dan efisien maka dapat meningkatkan loyalitas konsumen disamping itu juga meningkatkan penjualan jasa. Pelayanan

⁴Dwi Septiyana, " Kinerja Pelayanan PT. Pos Indonesia Kabupaten Sragen", (Skripsi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas sebelas maret Surakarta, 2010), h. 4.

pengiriman paket pos cabang watampone bukan hanya di area watampone bahkan sampai di luar negeri atau negara asing.

Dalam penulisan skripsi ini penulis memilih studi kasus pada PT. Pos Indonesia cabang Watampone yang merupakan penyedia jasa dengan banyak produk pengiriman, salah satunya adalah layanan paket pos. Jasa pengiriman barang saat ini sudah banyak persaingan dengan sektor swasta. Untuk itu PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Watampone dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan pelaksanaan dalam memberikan pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat di tarik rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana sistem pelayanan pada kantor Pos Cabang Watampone?
2. Bagaimana sistem jasa paket pos guna meningkatkan pendistribusian paket pada kantor pos cabang Watampone?

C. Defenisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami makna yang terkandung dalam skripsi ini, penulis merasa perlu untuk memberikan pengertian kata yang terdapat pada judul skripsi ini.

Prospek menurut kamus besar Indonesia adalah kemungkinan dan harapan. secara sederhana, definisi ini berarti jika prospek adalah hal-hal yang mungkin terjadi dalam suatu hal sehingga berpotensi menimbulkan dampak tertentu.

Menurut para ahli prospek adalah seorang individu, kelompok ataupun organisasi yang dianggap potensial oleh pemasar dan ingin terlibat dalam suatu pertukaran bisnis. pendek kata, arti prospek adalah calon pembeli yang mempunyai keinginan terhadap suatu produk atau jasa tertentu. (Bilson Simamora:2001)

Prospek merupakan seorang individu, kelompok ataupun organisasi yang dianggap potensial oleh pemasar dan ingin terlibat dalam suatu pertukaran bisnis.⁵

Distribusi menurut kamus besar Indonesia adalah penyaluran (pembagian, pengiriman) kepada beberapa orang atau beberapa tempat.

Distribusi menurut para ahli adalah sekumpulan perantara yang terhubung erat satu dengan yang lainnya dalam kegiatan penyaluran produk-produk kepada konsumen (pembeli) menurut Winardi(1989)

Distribusi merupakan kegiatan ekonomi yang menjembatani kegiatan produksi dan konsumsi.⁶

Pelayanan menurut kamus besar Indonesia adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan,meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Distribusi menurut para ahli adalah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bias mengatasi masalahnya sendiri.(Suparlan 2000:35)

pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran langganan.⁷

⁵Asri Marwan, *Marketing* (Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.1991), h.57.

⁶Winardi, *Prinsip-Prinsip Manajemen* (Jakarta:1986), h.299.

⁷Ayu Titissari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (PERSERO)" (Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2017), h. 19-21.

D. Tujuan Dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui sistem jasa paket pos guna meningkatkan pendistribusian paket pada kantor pos cabang Watampone.
- b) Untuk mengetahui sistem pelayanan pada kantor Pos Cabang Watampone

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah reverensi bagi pembaca tentang jasa pos

a) Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian di harapkan menjadi referensi teoritis pada pembaca, Sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi perusahaan serta dapat dijadikan pedoman dalam melakukan Prospek Jasa Paket Pos Guna Meningkatkan Pendistribusian Dan Pelayanan Pada Kantor Pos Watampone.

b) Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan atau usulan bagi instansi yang terkait tentang pengembangan jasa paket pos.

E. Tinjauan Pustaka

Adapun hasil penelusuran terkait hasil-hasil penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian yang dilakukan ini, antara lain:

Tabel 1.1

NO	Hasil Penelitian Terdahulu	
1	Nama	: Asriel Azis
	Institusi	: Universitas Negeri Yogyakarta
	Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen
	Tahun	: 2016
	Lokasi	: PT. Pos Indonesia (Persero)
	Jenis Penelitian	: Kualitatif
	Hasil Penelitian	: Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan kepercayaan konsumen jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepercayaan konsumen jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia di Provinsi Yogyakarta. ⁸
2	Nama	: Mashluchi Sundjaya
	Institusi	: Universitas Sebelas Maret Surakarta
	Judul	: Sistem Pengolahan Dan Pendistribusian Paket Pos

⁸Asriel Azis, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen”, (Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), h. 55.

	Tahun	:	2012
	Lokasi	:	Kantor Pos Solo 57100
	Jenis Penelitian	:	Kualitatif
	Hasil Penelitian	:	Bahwa Sistem pengolahan dan pendistribusian paket pos berpedoman pada prinsip “ CPTDR ”, yaitu <i>Collecting</i> (Pengumpulan), <i>Processing</i> (Pengolahan), <i>Transporting</i> (Pengiriman), <i>Delivering</i> (Pengantaran), <i>Reporting</i> (Pelaporan). Sistem pengolahan serta pendistribusian pada bagian paket Kantor Pos Solo 57100 sudah baik karena telah mengacu pada karakteristik sistem yang baik. Sistem-sistem tersebut juga sudah memenuhi syarat dan ketentuan sistem pengolahan dan pendistribusian yang baik meskipun masih sering terdapat beberapa penyimpangan-penyimpangan. ⁹
3	Nama	:	Muhammad Ali Syamsuddien
	Institusi	:	Universitas Lampung Bandar Lampung
	Judul	:	Inovasi Layanan PT Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global
	Tahun	:	2016
	Lokasi	:	Kantor Pos Bandar Lampung
	Jenis Penelitian	:	Kualitatif

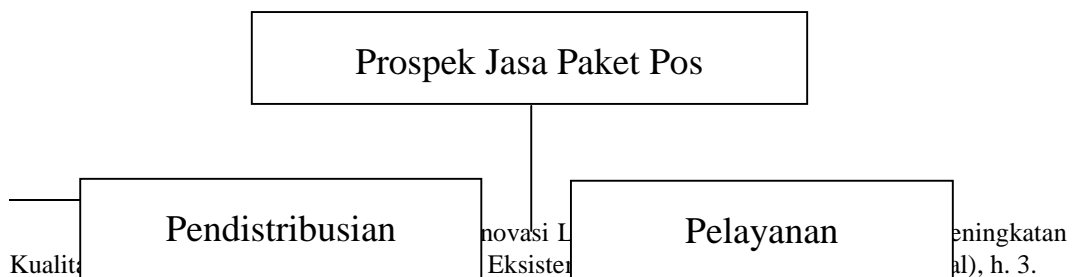
⁹Mashluchi Sundjaya, “Sistem Pengolahan Dan Pendistribusian Paket Pos Di Bagian Paket Kantor Pos Solo 57100”,(Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2012), h. 65.

	<p>Hasil Penelitian :</p>	<p>mengenai inovasi yang dibuat oleh PT Pos Indonesia dalam menghadapi persaingan global pada bab sebelumnya, inovasi produk seperti Pos Express, wesel pos instan, wesel pos kemitraan dan galeri Pos serta perubahan budaya baru perusahaan dan menjadikan PT Pos sebagai <i>networking company</i> maka dapat disimpulkan bahwa keberhasilan PT Pos melakukan inovasi yang mampu memberikan keuntungan yang terus meningkat secara signifikan serta mampu bersaing pada persaingan global adalah kemampuannya dalam merespon perubahan cepat yang terjadi dalam industri pos. dan beberapa inovasi yang dilakukan sudah baik dalam merespon persaingan saat ini. Hanya saja bagaimana implementasinya saja dan tentu konsistensi yang akan menjadikan PT Pos bisa terus bersaing saat ini.¹⁰</p>
--	---------------------------	--

F. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari uraian yang telah di kemukakan sebelumnya, maka pada bagian ini, diuraikan kerangka pikir yang dijadikan penulis sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian ini. Adapun bagan kerangka pikir yang di maksud adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2



Berdasarkan gambar diatas, dapat dikemukakan bahwa kerangka pikir yang di gunakan pada penelitian ini diawali dari prospek jasa paket Pos Cabang Watampone yang merupakan badan Usaha yang bergerak di bidang jasa pengiriman paket, surat serta uang yang di tuju oleh peneliti. Yang kemudian mencari informasi tentang apa saja yang dilakukan oleh PT.Pos Watampone untuk melihat peluang atau prospek jasa paket pos untuk meningkatkan pendistribusian paket dan pelayanan pada PT.Pos Watampone.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian memberikan peneliti urutan-urutan pekerjaan yang harus dilakukan dalam suatu penelitian. Sehingga metode penelitian memandu peneliti tentang urutan-urutan bagaimana penelitian dilakukan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah melalui pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif ditunjukkan untuk memahami fenomena-fenomena misal dari sudut pandang partisipan. Disamping itu, pendekatan kualitatif lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi dan situasi yang berubah-ubah selama penelitian berlangsung.¹¹ Adapun langkah-langkah metode yang digunakan dalam mendukung penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (Field Research) yaitu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam terhadap suatu objek dilapangan untuk memperoleh informasi dan data sesuai

¹¹Lexy J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2007. h.10.

permasalahan penelitian.¹² Dalam penelitian ini peneliti turun langsung ke lapangan dengan subyek penelitian PT. Kantor Pos Watampone.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kualitatif (qualitativ research) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Data kualitatif adalah memaparkan data dan memberikan gambaran penjelasan secara teoritik yang didasarkan pada masalah yang diteliti yang ada serta mengeksplorasikan ke dalam bentuk laporan.

3. Lokasi

Lokasi penelitian ini bertempat di PT.Pos Indonesia Cabang Watampone beralamat di Jalan M.H. Thamrin No.7 Kode Pos 92711 Kabupaten Bone.

4. Data dan Sumber data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang merupakan data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka.¹³

Sumber data yang dihimpun dalam penelitian ini disesuaikan dengan objek penelitian memperoleh data serta fakta yang akurat yang dapat di pertanggungjawabkan keberadaannya. Sesuai dengan jenis data yang telah di

¹²Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Cet. I; Yogyakarta: UII Press, 2005), h. 34.

¹³Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta : Rakesarasin, 1996), h.2.

tentukan, sumber data yang menjadi rujukan dalam penelitian ini yaitu terdiri dari sumber data primer dan data skunder, yaitu:

- a. Data primer merupakan data yang langsung di peroleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.¹⁴ Dalam hal ini sumber data primernya diperoleh dari kantor Pos Watampone mengenai peluang atau prospek Penjualan Jasa Paket Pos Guna Meningkatkan Pendistribusian Dan Pelayanan yang di tetapkan oleh perusahaan.
- b. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.¹⁵

5. Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah seperti, recorder, Alat tulis dan handphone.¹⁶ Adapun instrumen yang digunakan alat tulis menulis, pedoman wawancara, alat perekam suara (handpone).

H. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini bertujuan untuk mengumpulkan atau memperoleh data yang ada dilapangan secara akurat yang sesuai dengan fakta dilapangan, guna untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah :

¹⁴Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Cet. 8; Jakarta: Kencana, 2014), h. 132.

¹⁵Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* h. 132.

¹⁶Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Pubik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* h. 132.

a. Observasi

Peneliti melakukan observasi lapangan yaitu pengamatan langsung untuk memahami apa yang diketahui oleh subjek penelitian yang berkaitan dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini. Sedangkan Nasution menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan.¹⁷

b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu pedoman yang digunakan untuk melakukan tanya jawab agar pertanyaan tersebut terarah dengan baik. Pertanyaan tersebut diajukan kepada pihak-pihak yang terkait untuk memperoleh dan mengumpulkan data dan informasi mengenai prospek Penjualan Jasa Paket Pos Guna Meningkatkan Pendistribusian Dan Pelayanan di Kantor Pos Watampone. Yang menjadi responden penelitian ini adalah pegawai kantor pos cabang watampone sebanyak 10 orang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode penelitian kualitatif yang dapat diartikan sebagai suatu cara pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Sugiyono mengemukakan pendapatnya mengenai dokumen, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.¹⁸

¹⁷Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA. 2012, h. 226.

¹⁸Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA. 2012, h. 240.

I. Teknik Pengujian Data

a. Triangulasi

Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multi metode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Karena itu, triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin perbedaan yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

b. Dependabiliti

Dependability adalah hal yang dapat dipercayai, dipertanggung jawabkan atau dapat diandalkan

c. Konfirmatori

Konfirmatori dikenal sendiri sebagai alat statistik yang berguna dalam menemukan konstruk dari kumpulan variable manifestnya, atau menguji suatu variabel atas asumsi manifest yang membangunnya. Sehingga analisis konfirmatori sangat cocok untuk mengujikan suatu teori variabel atas manifest atau indikator-indikator yang membangunnya, dimana variabel tersebut diasumsikan hanya dapat diukur dengan indikator-indikator tersebut.¹⁹

¹⁹Lexy J. Meleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT Rosda Karya, 2002), h. 135.

J. Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengolahan data yang telah dikembangkan oleh *Miles dan Huberman* yaitu menggunakan analisis model interaktif dengan dua prosedur dengan tahapan pertama adalah tahap *display* data dan tahap tabulasi data:

a. Display Data

Pada tahap ini peneliti banyak terlibat dalam kegiatan penyajian atau penampilan (*display*) dari data yang dikumpulkan dan analisis sebelumnya. Display adalah format yang menyajikan informasi secara tematik kepada pembaca. Miles dan Huberman(1984) memperkenalkan dua macam format, yaitu: diagram konteks dan matriks. Penelitian kualitatif biasanya difokuskan pada kata-kata, tindakan-tindakan orang terjadi pada konteks tertentu. Konteks tersebut dapat dilihat sebagai aspek relevan segera dari situasi yang bersangkutan, maupun sebagai aspek relevan dari sistem social dimana seseorang berfungsi(ruang kelas, sekolah, dan masyarakat lokal), pada tahap ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu.

b. Tabulasi Data

Tabulasi data adalah penyusunan data dalam bentuk tabel. Tujuan tabulasi adalah agar data mudah disusun, dijumlah, dan mempermudah penataan data untuk disajikan serta dianalisa. proses pembuatan tabulasi bias dilakukan dengan metode tally, menggunakan kartu, ataupun menggunakan computer. Tabulasi data adalah pembuatan tabel yang

berisikan berbagai data yang sudah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.²⁰

K. Teknik Analisis Data Deskriptif Kualitatif

Teknik analisis data deskriptif merupakan suatu cara dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran atau juga peristiwa masa sekarang. Jenis metode penelitian kualitatif ini berusaha menjaelakan fenomena social pada saat tertentu. Metode analisis data deskriptif kualitatif dalam suatu penelitian kualitatif berguna untuk mengembangkan teori yang telah dibangun dari data yang sudah didapatkan di lapangan. Metode penelitian kualitatif pada tahap awalnya peneliti melakukan penjelajahan, kemudian dilakukan pengumpulan data sampai mendalam, mulai dari observasi hingga penyusunan laporan.²¹

²⁰Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2003, Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 13

²¹Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian sosial & Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*, Ed. 1 (Cet. 1; Jakarta: Kencana, 2013), h. 48.