

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Penelitian ini dilakukan menggunakan penelitian jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk dapat mengetahui gambaran secara sistematis, *factual* dan sifat-sifat hubungan antara kedua *variable* atau fenomena yang akan diteliti oleh Peneliti. Metode deskriptif dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan menganalisis seluruh data untuk mendapatkan hasil yang dapat memberikan sebuah gambaran yang jelas atas objek yang diteliti untuk dapat ditarik menjadi sebuah kesimpulan. Jenis penelitian ini bersifat kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui Peran tata letak (*layout*), peningkatan pelayanan pada *Auto2000 Body & Paint* Cibiru Bandung (PT. Astra Internasional Tbk). Metode penelitian yang digunakan adalah observasi dan informan (wawancara) yaitu karyawan yang terlibat langsung dengan permasalahan yang akan diteliti.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang dibutuhkan, maka penelitian menggunakan peneliti antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Untuk memperoleh data primer yang dibutuhkan dalam penelitian dengan cara pengamatan secara langsung pada *Auto2000 Body*

& *Paint* Cibiru Bandung. Berikut merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti :

- a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung terhadap aktivitas kerja di *Auto2000 Body & Paint* Cibiru Bandung. Dengan metode observasi ini Peneliti dapat mengetahui bagaimana peran tata letak yang digunakan dan bagaimana berjalannya efektivitas pelayanan yang ada di *Auto2000 Cibiru Body & Paint*.
 - b. Wawancara, yaitu pengumpulan data melalui interaksi tanya-jawab secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak terkait, seperti divisi SA, CS dan CRC (*Customer relation coordinator*). Dengan tujuan untuk memperoleh data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu tata letak kantor dan efektivitas pelayanan.
 - c. Dokumentasi, pengumpulan data dan informasi yang berupa foto, gambar maupun sketsa yang dimana hal tersebut bisa untuk disebarkan sebagai bukti atau dokumentasi telah melakukan metode yang digunakan untuk melakukan penelitian.
2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu pengumpulan data sekunder melalui pengumpulan data yang sudah tersedia seperti data perusahaan, buku atau jurnal yang berhubungan dengan topik atau variable penelitian.

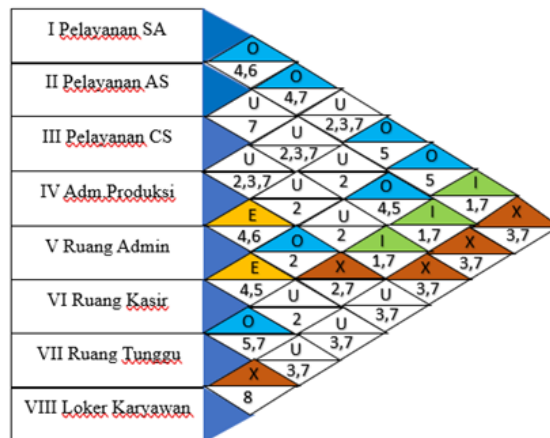
3.3 Metode Analisis

Metode analisis merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan serta mengelola data penelitiannya. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif kualitatif dengan melakukan pendekatan kepada tata letak (*layout*) kantor dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi pada *Auto2000 Body & Paint* Cibiru.

Activity Relationship Chart merupakan metode kualitatif yaitu dengan diukur tingkat kedekatan antara suatu divisi dengan divisi lainnya. ARC ini menggunakan kode huruf (A,E,I,O,U,X) yang menunjukkan derajat suatu hubungan aktivitas dan kode angka (1,2,3 dan lainnya) yang menjelaskan alasan pemilihan kode huruf tersebut. Berikut merupakan langkah-langkah yang digunakan oleh peneliti dalam pembuatan ARC yang di ambil dari Muhammad ali (2017:103) :

1. Melakukan observasi terhadap divisi atau fasilitas yang diberikan, serta mengurutkannya divisi tersebut.
2. Melakukan wawancara yang digunakan untuk memperoleh data atau keterangan dari karyawan (SA dan *Customer Relation Coordinator*) sebagai sumber informasi langsung mengenai keadaan nyata yang terjadi atau hubungan antar divisi dan gambarkan peta hubungan aktivitas.
3. Membuat worksheet *Activity Realitionsip Diagram (ARD)*, menganalisis keterkaitan antar kegiatan.
4. Melakukan evaluasi untuk menentukan perpindahan divisi.

Berikut merupakan peta hubungan aktivitas pada kantor *Auto2000 Body & Paint* Cibiru Bandung :



Gambar 3.1

Peta Activity Relationship Chart

Table 3.1

Kode dan Deskripsi Activity Relationship Chart

Kode	Deskripsi	Warna
A	Mutlak perlu didekatkan	Red
E	Sangat penting untuk didekatkan	Yellow
I	Penting untuk didekatkan	Green
O	Cukup/Biasa	Blue
U	Tidak penting	White
X	Tidak dikehendaki berdekatan	Brown

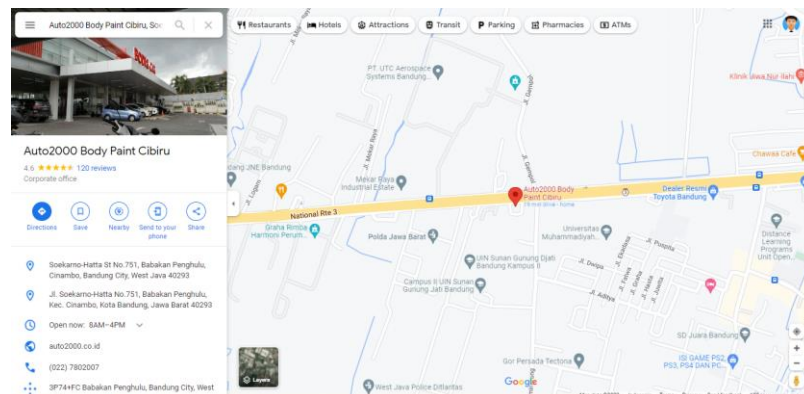
Tabel 3.2

Nomer dan Alasan Activity Relationship Chart

Nomer	Alasan
1	Pentingnya berhubungan
2	Tidak ada hubungan
3	Gangguan pegawai
4	Menggunakan catatan yang sama
5	Urutan aliran kerja
6	Menggunakan ruang yang sama
7	Bising
8	Area privacy atau keamanan

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di kota Bandung dengan mendatangi objek yang menjadi pilihan dalam pengumpulan data yang diperlukan yaitu pada *Auto2000 Body & Paint Cibiru* (PT. Astra International Toyota Sales Operational) yang bertempat di Jl. Soekarno Hatta No. 751, Babakan Penghulu, Cinambo, Kota Bandung, Jawa Barat 40293. Adapun waktu penelitian yang dilakukan oleh Peneliti terhitung mulai dari bulan Februari 2023 hingga April 2023.



Gambar 3.2

Peta Lokasi *Auto2000 Body & Paint* Bandung