

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian di Plasa Telkom Cilacap mengenai analisis sistem antrian pada CSR di Plasa Telkom Cilacap adalah penelitian kuantitatif. Model antrian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *multi channel single phase*. Penelitian dilakukan dengan mengamati secara langsung sistem antrian yang digunakan pada CSR di Plasa Telkom Cilacap. Data yang diperoleh akan dijadikan bahan perhitungan analisis sistem antrian pada CSR di Plasa Telkom Cilacap.

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Plasa Telkom Cilacap yang beralamat di Jalan Jend. Ahmad Yani No.34, Sidakaya Satu, Sidakaya, Cilacap Selatan, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah. Berikut merupakan tabel jadwal penelitian yang akan dilakukan:

Tabel 3. Jadwal Penelitian

Kegiatan	2022						
	Juni	Juli	Agust	Sept	Okto	Nov	Des
Observasi							
Pengumpulan Data							
Pengolahan Data							
Penyusunan Laporan							

#### C. Jenis Data

Adapun data yang diperlukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Adapun data primer yang diperlukan di dalam penelitian ini yaitu jumlah kedatangan orang per jam, rata-rata waktu pelayanan pelanggan per jam dan jumlah CSR di Plasa Telkom Cilacap.

2. Data sekunder

Data penelitian yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Adapun data sekunder dalam penelitian ini yaitu data gaji CSR di Plasa Telkom Cilacap untuk melakukan analisis biaya.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk melakukan peninjauan dan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Dengan observasi langsung diharapkan dapat mengetahui situasi dan kondisi perusahaan terutama mengenai sistem antrian yang terjadi pada CSR di Plasa Telkom Cilacap. Pada penelitian ini hasil dari observasi yang diharapkan adalah data rata-rata waktu pelayanan pelanggan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi-informasi mengenai sistem antrian yang diterapkan pada CSR di Plasa Telkom Cilacap. Wawancara ini ditujukan kepada Team Leader CSR yaitu Rossi Tri Septiandini.

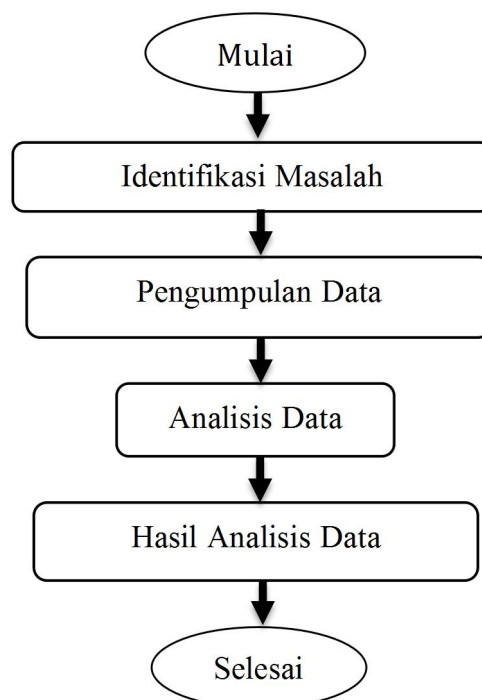
3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen atau arsip perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data yang diperoleh dari dokumentasi yaitu data mengenai jumlah kedatangan pelanggan selama tahun 2021.

4. Studi Literatur

Studi Literatur merupakan teknik pengumpulan data melalui bantuan teknologi berupa mesin pencari di *internet*. Data yang diperoleh dalam proses ini yaitu berupa data Upah Minimum Kabupaten (UMK) Cilacap pada tahun 2022.

#### E. Tahap Penelitian



Gambar 5. Tahap Penelitian

1. Identifikasi masalah

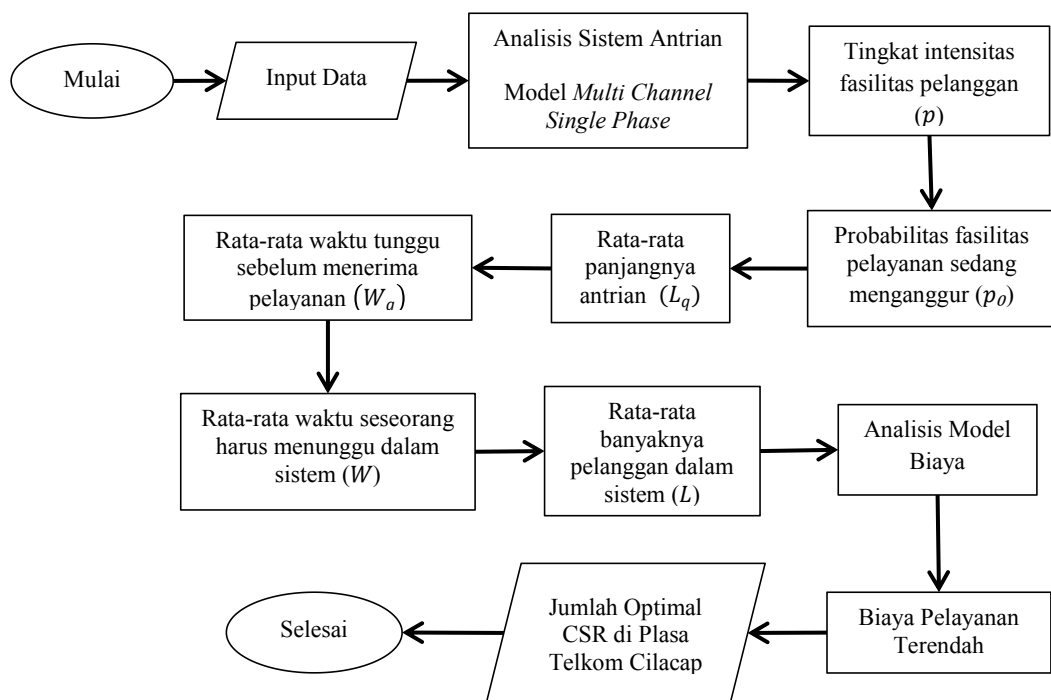
Penulis melakukan identifikasi masalah dengan tujuan untuk mengetahui masalah apa yang terjadi pada sistem antrian di Plasa Telkom Cilacap.

2. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung pada sistem antrian di Plasa Telkom Cilacap untuk mendapatkan data lama pelayanan, melakukan wawancara kepada *Team Leader* CSR yaitu Rossi Tri Septiandini untuk mendapatkan informasi mengenai data gaji dan informasi tentang bagaimana sistem antrian berjalan serta melakukan pengambilan data melalui website untuk mendapatkan data UMK Cilacap tahun 2022 untuk kelengkapan data pada proses analisis model biaya.

3. Analisis data

Berdasarkan pengamatan di lokasi penelitian, analisis data dilakukan menggunakan model *Multi Channel Single Phase* yaitu antrian tunggal dengan beberapa server dimana pada Plasa Telkom Cilacap terdapat 3 CSR dan 1 lajur antrian. Berikut langkah-langkah yang digunakan:



Gambar 6. Tahap Analisis Data

4. Hasil analisis data

Hasil analisis data yang akan dihasilkan yaitu berupa nilai optimal dari kinerja sistem antrian CSR pada Plasa Telkom Cilacap dan biaya pelayanan terendah. Biaya pelayanan terendah tersebut dapat dijadikan acuan untuk menentukan jumlah fasilitas pelayanan yang akan digunakan.