

BAB III

METODE PENELITIAN

A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-angulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus adalah dimana peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktivitas, terhadap satu atau lebih orang.² Penelitian ini bertujuan untuk menemukan makna, meneliti proses, serta memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam serta utuh dari individu, kelompok, atau situasi tertentu. Data studi kasus diperoleh dengan

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif DAN R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 9

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif DAN R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 17

wawancara, observasi dan mempelajari berbagai dokumen yang terkait dengan topik yang diteliti.³

B. LOKASI PENELITIAN

Lokasi penelitian ini terletak pada Jl. Panglima Sudirman Gg. V No. 12, Kenayan, Kec. Tulungagung, Kabupaten Tulungagung. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena peneliti tertarik dengan perusahaan tersebut, peneliti juga ingin menemukan peran audit operasional dalam meningkatkan efektivitas penjualan dan pelayanan konsumen di perusahaan tersebut dan perusahaan ini merupakan perusahaan daerah yang bergerak di bidang pelayanan air bersih.

C. KEHADIRAN PENELITI

Kehadiran peneliti mutlak diperlukan, karena disamping meneliti juga sebagai pengumpul data. Penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama.⁴ Hal ini karena dalam penelitian kualitatif umumnya secara parsitipatif (pengamatan berperan serta).⁵

Penelitian kualitatif menjadikan peneliti menjadi instrumen utama dalam mpenelitian. Sebab, hanya manusia yang mampu menggali makna terdalam, membangun komunikasi dan interaksi serta berpartisipasi dengan para subjek yang diteliti dalam konteks penelitian alamiah. Peneliti atau para

³ Sugiarto, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI, 2017), hlm. 12

⁴ Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hlm. 9

⁵ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif...*, hlm. 62

peneliti adalah instrumen untuk mengumpulkan dan menganalisis data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Peneliti harus terlibat dan terus meningkatkan kualitas interaksi dan hubungannya dengan subjek yang diteliti.⁶

Kehadiran peneliti dalam hal ini sangatlah penting dan utama. Sesuai dengan penelitian kualitatif kehadiran seorang peneliti diharapkan menjadi yang paling penting dan utama. Peneliti merupakan suatu kunci utama sebagai alat pengumpul data yang diperoleh dari informan dengan memberikan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Peneliti dalam memperoleh hasil yang akurat dan dalam mengumpulkan data berjalan lancar maka seorang peneliti hendaknya terjun langsung agar bisa mengamati dan guna mendapatkan apa saja data yang dibutuhkan.

Peran peneliti sebagai pengamat partisipan dalam penelitian ini. Penelitian ini peneliti sebagai pengamat penuh dari kelompok yang diamatinya, dengan demikian peneliti dapat memperoleh informasi apa saja yang dibutuhkan, termasuk yang dirahasiakan sekalipun.

⁶ Nusa Putra, *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 66-68

D. DATA DAN SUMBER DATA

Data dalam sebuah penelitian adalah semua keterangan seseorang yang disajikan responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian.⁷

Menurut Arikunto dalam bukunya Imron Rosidi, membagi sumber data menjadi tiga kelompok besar, yaitu:⁸

1. Person

Person merupakan orang, dimana orang ini sebagai sumber data yang bisa memberi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan dari penanya dan biasanya dilakukan melalui lisan seperti halnya wawancara. Penelitian ini yang diperlakukan sebagai responden adalah satuan pengawasan internal, bagian hubungan langganan, bagian keuangan, dan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung

2. Place

Place merupakan tempat, dimana tempat ini merupakan tempat terjadinya fenomena atas kejadian tertentu dan tempat ini bahwasanya mengandung banyak sumber data dan menyajikan banyak peristiwa penting didalamnya, seperti gedung, kondisi lokasi, kinerja, aktivitas dan lain sebagainya. Penelitian ini yang akan diteliti adalah efektivitas

⁷ Joko subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), Cet XI, hlm. 87

⁸ Imron Rosidi, *Ayo Senang Menulis...*, hlm. 20

penjualan dan pelayanan konsumen yang berada dalam satu bagian yang sama yaitu bagian audit operasional pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Cahya Agung Kabuapten Tulungagung.

3. Paper

Paper merupakan sumber data yang datanya berasal dari dokumen berupa foto, catatan-catatan arsip-arsip yang kesemuanya dapat memberikan informasi mengenai hal yang berkaitan dengan fokus penelitian.

E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁹ Penelitian ini akan menggunakan tiga jenis teknik pengumpulan data. Ketiga teknik pengumpulan data tersebut yaitu:

1. Observasi

Teknik observasi ialah teknik yang termasuk dalam pengumpulan data. Dimana dalam teknik ini seorang peneliti harus mencatat informasi yang didapat selama penelitian. Teknik ini seorang peneliti harus melibatkan dua orang yaitu yang observasi dan yang diobservasi.

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*...., hlm. 224

Menurut Margono observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Kemudian menurut Riyanto, observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung.¹⁰

Data yang diperoleh pada tahap observasi adalah berupa potensi kelemahan yang dimiliki perusahaan pada penjualan dan pelayanan konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

2. Wawancara

Teknik wawancara adalah suatu teknik dimana melibatkan dua orang atau lebih yang bertujuan untuk diberi pertanyaan atau tanya jawab guna mendapatkan data dan informasi mengenai penelitian tersebut. Dilakukan secara lisan dan saling bertatap muka. Tidak secara asal-asalan teknik ini juga harus didasari dengan pedoman wawancara sesuai dengan permasalahan yang sesuai.¹¹ Teknik wawancara ini merupakan teknik pelengkap untuk melengkapi data dari data observasi. Wawancara dalam penelitian ini akan langsung dilaksanakan kepada satuan pengawas internal, bagian keuangan, bagian hubungan langganan, dan pelanggan

58 ¹⁰ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: TERAS, 2009), hlm.

¹¹ *Ibid*, Ahmad Tanzeh, hlm. 62

pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ialah suatu teknik mengumpulkan data dengan cara melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Teknik ini dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen.¹² Penelitian ini data dokumentasi dapat berupa data tertulis meliputi sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, produk perusahaan, dan gambar (foto) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

F. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana lebih menekankan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berpikir formal dan argumentasi. Teknik analisis data digunakan untuk menjawab pertanyaan atas rumusan masalah mengenai pelaksanaan aktivitas pada penjualan dan pelayanan konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung untuk mencapai efektivitas penjualan melalui audit operasional.

¹² Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*...., hlm. 66

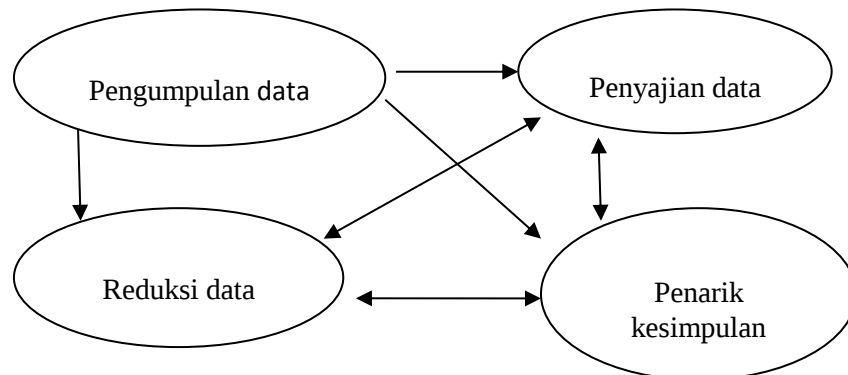
Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman adalah sebagai berikut:¹³

1. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.
2. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.
3. Penyajian data, yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau table.
4. Pernarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat.

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

¹³ Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif: buku sumber tentang metode-metode baru*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992), hlm. 16

Gambar 3.1

Langkah-langkah analisis data:¹⁴

Sumber: Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, 2014.

Peneliti dalam hal ini melakukan analisis penelitian yang pertama dengan mengumpulkan data, yaitu dengan cara mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya setelah mengumpulkan data yang dilakukan peneliti yaitu dengan reduksi data, reduksi data ini peneliti merangkum yang kemudian dikelompokkan sesuai dengan fokus penelitian. Langkah selanjutnya peneliti melakukan penyajian data, data yang sudah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian singkat sesuai dengan kategori dan seterusnya. Selanjutnya langkah terakhir dengan penarikan kesimpulan dari data yang sudah diuraikan sebelumnya. Peneliti melakukan analisis data Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman karena langkah-langkah analisis Matthew B.

¹⁴ Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis A Sourcebook of New Methods*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2014), hlm. 14

Miles dan A. Michael Huberman sesuai dengan penelitian yang peneliti lakukan.

G. PENGECEKAN KEABSAHAN TEMUAN

Agar data yang diperoleh tidak diragukan lagi maka diperlukan pengecekan keabsahan data dengan cara sebagai berikut:¹⁵

a. Perpanjangan keikutsertaan

Peneliti dalam penelitian kualitatif adalah instrument itu sendiri. Keikutsertaan peneliti dalam mengumpulkan data tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian agar data-data yang diperoleh mempunyai bukti-bukti yang dituangkan oleh subjek.

b. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

c. Diskusi teman sejawat

Teknik ini dilakukan dengan cara memaparkan hasil pengumpulan data sementara kepada teman-teman yang dianggap mampu untuk memberikan masukan, dan memberikan pandangan yang lain untuk

¹⁵ Lexy J. Moeleng, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), hlm.327

perbandingan, sehingga dapat membantu peneliti dalam mengambil langkah selanjutnya dalam melakukan penelitian.

d. Pengecekan anggota

Pengecekan dengan anggota yang terlibat dalam proses pengumpulan data sangat penting dalam pemeriksaan derajat kepercayaan. Anggota yang terlibat meliputi data, kategori analitis, penafsiran, dan kesimpulan. Para anggota yang terlibat yang mewakili rekan-rekan mereka dimanfaatkan untuk memberikan reaksi dari segi pandangan dan situasi mereka sendiri terhadap data yang telah diorganisasikan oleh peneliti atau setelah mendapat suatu temuan atau kesimpulan. Teknik ini dilakukan dengan cara mengecek data-data yang telah terkumpul dari informan. Setelah data terkumpul semua akan dilakukan diskusi dengan informan, apakah data yang sudah terkumpul ada yang dikurangi maupun ditambahi.

H. TAHAP-TAHAP PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu proses pencarian kebenaran ataupun pembuktian terhadap fenomena yang dihadapi dengan melalui prosedur kerja tertentu. Penelitian adalah suatu pemikiran untuk melakukan kegiatan meneliti, mengumpulkan serta memproses fakta-fakta yang ada, sehingga kumpulan fakta-fakta tersebut dapat dikombinasikan oleh peneliti melalui tahap-tahap penelitian. Pada penelitian kualitatif terdapat beberapa tahap yang harus dilakukan oleh peneliti, maka tahap-tahapan tersebut adalah:

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan merupakan kegiatan menyusun rancangan penelitian yang memuat latar belakang masalah dan alasan pelaksanaan penelitian, studi pustaka, penentuan lapangan penelitian, penentuan jadwal penelitian, pemilihan alat penelitian, rancangan pengumpulan data, rancangan prosedur analisis data, rancangan perlengkapan yang diperlukan di lapangan, dan rancangan pengecekan kebenaran data. Tahapan- tahapan sebagai berikut:

a. Menyusun rancangan penelitian

Rancangan penelitian mengatur sistematika yang akan dilakukan dalam penelitian. Peneliti harus memahami berbagai metode dan teknik penelitian. Metode dan teknik penelitian disusun menjadi rancangan penelitian. Mutu keluaran penelitian ditentukan oleh ketepatan rancangan penelitian serta pemahaman dalam penyusunan teori.

b. Memilih lapangan penelitian

Pemilihan lapangan penelitian ialah dengan mempelajari serta mendalami fokus penelitian, apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan.

c. Mengurus perizinan

Mengurus berbagai hal yang diperlukan untuk kelancaran kegiatan penelitian. Terutama kaitannya dengan metode yang

digunakan yaitu kualitatif, maka perizinan dari birokrasi yang bersangkutan biasanya dibutuhkan karena hal ini akan mempengaruhi keadaan lingkungan dengan kehadiran seseorang yang tidak dikenal atau diketahui. Perizinan yang dikeluarkan akan mengurangi sedikitnya ketertutupan lapangan atas kehadiran kita sebagai peneliti. Peneliti harus melakukan penelitian adalah siapa saja pihak yang berwenang dalam memberikan izin bagi pelaksanaan penelitian dan juga persyaratan lain yang diperlukan dalam mengurus perizinan.

d. Menjajaki dan menilai lapangan

Tahap ini, peneliti baru melakukan orientasi lapangan dan dalam hal-hal tertentu telah menilai keadaan lapangan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik, dan keadaan alam supaya peneliti dapat mempersiapkan diri serta menyiapkan perlengkapan yang diperlukan. Tahap ini tahap menyingkapkan bagaimana peneliti mengumpulkan data yang sebenarnya. Jadi tahap ini merupakan orientasi lapangan, namun dalam hal-hal tertentu telah dinilai keadaan lapangan. Tujuan penjajakan lapangan adalah berusaha mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik, dan keadaan alam.

e. Memilih dan memanfaatkan lingkungan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang. Kegunaan informan bagi peneliti ialah membantu agar dalam waktu relative singkat banyak informasi yang terjaring, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lain. Ketika menjajaki dan mensosialisasikan diri di lapangan ada hal penting lainnya yang perlu dilakukan yaitu menentukan partner kerja sebagai “mata kedua” kita yang dapat memberikan informasi banyak tentang keadaan lapangan. Informan yang dipilih harus benar benar orang yang independen dari orang lain dan peneliti, juga independen secara kepentingan penelitian atau kepentingan karier. Kegunaan informan bagi peneliti ialah membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat membenarkan diri dalam konteks setempat.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri memasuki lapangan

Memahami latar penelitian, latar terbuka, dimana secara terbuka orang berinteraksi sehingga peneliti hanya mengamati latar tertutup dimana peneliti berinteraksi secara langsung dengan orang. Penampilan menyesuaikan dengan kebiasaan, adat, tata cara, dan kultur latar penelitian. Pengenalan hubungan peneliti di lapangan,

bertindak netral ditengah anggota masyarakat serta tidak boleh mengubah situasi yang terjadi pada latar penelitian.

b. Aktif dalam kegiatan

Peneliti merupakan instrument utama dalam pengumpulan data, sehingga peneliti harus berperan aktif dalam pengumpulan data.¹⁶

3. Tahap Pengolahan Data

a. Analisis data

Peneliti dalam tahap ini melakukan analisis terhadap data yang telah didapatkan, peneliti dalam hal ini biasa melakukan interpretasi dari data yang didapatkan di lapangan.

b. Mengambil kesimpulan dan verifikasi

Menyimpulkan dan melakukan verifikasi apakah data tersebut valid apa tidak dari data yang didapat sebelumnya.

c. Narasi hasil analisis

Tahap ini peneliti melakukan pelaporan hasil penelitian dalam bentuk tulisan, dan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga lebih cenderung menggunakan metode deskriptif analisis.

¹⁶ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Suka Bumi: CV Jejak, 2018), hlm. 165-170.