

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rejotangan merupakan salah satu kecamatan yang berada di Tulungagung. Kecamatan Rejotangan mencakup 16 desa. Di Kecamatan Rejotangan terdapat berbagai macam usaha, seperti usaha perdagangan, usaha pertanian, dan usaha jasa. tetapi sebagian besar masyarakat bermata pencaharian pertanian.² usaha yang berkembang di Rejotangan saat ini adalah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). UMKM ini dapat didirikan oleh berbagai kalangan, namun umumnya mayoritas UMKM adalah masyarakat menengah kebawah. Keberadaan UMKM memberikan energi pada masyarakat, karena UMKM dapat memberikan peluang pada masyarakat untuk dapat menjadi wirausaha.

UMKM mempunyai peranan yang strategis dalam pembangunan ekonomi nasional. Keberadaan UMKM mampu meningkatkan pendapatan masyarakat serta mampu menyerap tenaga kerja. Selain berperan dalam pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja. UMKM juga berperan dalam pendistribusian hasil-hasil pembangunan. UMKM diharapkan mampu memanfaatkan sumber daya nasional, termasuk pemanfaatan tenaga kerja yang sesuai dengan kepentingan rakyat dan mencapai pertumbuhan ekonomi yang maksimum.³

Jumlah UMKM di Rejotangan pertahun 2023 sebanyak 246 unit UMKM.⁴ Salah satu UMKM yang berada di kawasan Rejotangan yaitu UMKM Sera Hidrofarm. Pada usaha Sera Hidrofarm ini adalah jenis usaha yang bergerak di bidang pertanian. Sera Hidrofarm ini merupakan usaha yang

² Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung. (15 Mei 2018). *Sumber Penghasilan Utama Rumah Tangga Menurut Desa dan Sektor Usaha Kecamatan Rejotangan*, dalam <https://tulungagungkab.bps.go.id/id/statistics-table/1/Mzg4OSMx/sumber-penghasilan-utama-rumah-tangga-menurut-desa-dan-sektor-usaha-kecamatan-rejotangan--2015.html>, Diakses pada 11 November 2024

³ Nuramalia Hasanah, Saparuddin Muhtar, dan Indah Muliasari, *Mudah Memahami Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)*. (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2020) hal. 9

⁴ Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung. (4 Oktober 2023). *Perdagangan menurut Kecamatan dan Golongan Usaha di Kabupaten Tulungagung*, dalam <https://tulungagungkab.bps.go.id/id/statistics-table/1/NTM1OSMx/perdagangan-menurut-kecamatan-dan-golongan-usaha-di-kabupaten-tulungagung--2022.html>, Diakses pada 11 November 2024

menanam berbagai macam sayuran menggunakan teknik Hidroponik. Selain itu, usaha ini masih satu-satunya usaha yang menanam sayuran menggunakan teknik hidroponik yang ada di Rejotangan. Usaha ini sudah dijalankan oleh pemilik selama kurang lebih 2 tahun. Konsumennya dari kota ke kota, seperti Tulungagung, Blitar dan Kediri, serta dititipkan ke warung-warung terdekat. tapi sayangnya usaha Sera Hidrofarm ini belum melakukan pencatatan laporan keuangan yang sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku.

Pemilik usaha Sera Hidrofarm hanya melakukan pencatatan yang sederhana dan hanya sebatas sepengetahuan pemilik saja. Oleh karena itu pemilik kesulitan dalam melihat perkembangan serta kondisi perusahaannya dari waktu ke waktu. Laporan keuangan menjadi bagian yang terpenting dalam usaha atau bisnis. Laporan keuangan yaitu laporan yang menunjukkan bagaimana kondisi keuangan perusahaan pada periode tertentu. Laporan keuangan ini bisa menjadi alat yang dapat mengetahui bagaimana kinerja serta kondisi keuangan pada suatu usaha.⁵

Laporan Keuangan bertujuan untuk memberikan informasi yang menyeluruh mengenai posisi keuangan, kinerja keuangan, dan arus kas perusahaan. Informasi-informasi tersebut sangat penting dan bermanfaat bagi pihak-pihak terkait untuk mendukung proses pengambilan keputusan ekonomi penting dan strategis.⁶ Laporan keuangan yang baik dapat meningkatkan pengembangan usaha untuk kedepannya, begitu juga sebaliknya. Laporan keuangan yang buruk dan tidak terarah akan membuat dampak yang buruk juga bagi usaha serta dapat menyebabkan keraguan terhadap kredibilitas perusahaan. Oleh karena itu, penyusunan laporan keuangan tidak boleh asal dilakukan secara sembarangan.

Hal ini karena hasil pembuatan laporan keuangan harus akurat sebab akan menjadi pendukung dalam pengambilan keputusan pada sebuah usaha. Umumnya tantangan yang sering dihadapi oleh pelaku usaha UMKM yaitu pada bagian pengelolaan manajemen dan pengelolaan keuangan yang belum

⁵ Ahmad Mukoffi, Cakti Indra, dan Marta Lusita, *Penerapan Standar Akuntansi (SAK) Entitas Mikro Kecil Dan Menengah (EMKM) Dalam Penyajian Laporan Keuangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)*, (Malang:CV.IRDH,2018), hal. 73

⁶ Sri Wahyuni Nur, *Buku Ajar Akuntansi Dasar Teori & Teknik Penyusunan Laporan Keuangan*, (Makassar: Cemdekia Publisher, 2020), hal. 58

sesuai dengan kaidah atau pedoman akuntansi. Sedangkan pada dunia bisnis, pelaku usaha diharapkan dapat mengelola keuangan dengan baik dan tepat. Pengelolaan laporan keuangan yang baik dan sesuai menjadi kunci utama yang menyebabkan keberhasilan atau kegagalan suatu usaha yang dijalani.

Pada kegiatan UMKM akuntansi dapat digunakan untuk mengetahui peningkatan kualitas pada laporan keuangan, sehingga dapat mengevaluasi pencatatan dan pengelolaan keuangan UMKM, serta memberikan dampak kredibilitas laporan keuangan tersebut. Aktivitas akuntansi sebagai siklus akuntansi yang dimana harus terstruktur, maka dari itu, laporan keuangan harus disusun sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan Entitas, Mikro, Kecil, dan Menengah (SAK-EMKM) yang telah diterbitkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI).

Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro Kecil Menengah (SAK-EMKM) berlaku efektif per 1 Januari 2018 dengan tujuan agar pelaku UMKM dapat melakukan pencatatan dan penyusunan laporan keuangannya sendiri serta dapat diaudit guna mendapatkan dana untuk pengembangan usaha yang dikelola.⁷ Kehadiran Standar Akuntansi Keuangan ini dapat menjadi acuan yang lebih mudah bagi kalangan yang lebih luas untuk menyusun laporan keuangan yang dapat diterima secara umum. Tetapi pada kenyataannya tingkat penerapan SAK-EMKM bagi UMKM masih sangat rendah dan SAK-EMKM juga masih dianggap memberatkan oleh para pelaku UMKM. Meskipun SAK-EMKM lebih sederhana, masih terdapat kendala dalam penerapannya, terutama karena UMKM sering kali tidak memiliki pengetahuan dasar akuntansi yang cukup. Banyak pelaku UMKM beranggapan bahwa mereka dapat memperkirakan keuntungan tanpa perlu melakukan pencatatan transaksi keuangan yang formal, padahal laporan keuangan yang baik adalah kunci untuk mengakses pembiayaan dan mengembangkan bisnis.⁸

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizki Asrinda dengan judul Analisis Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro Kecil Menengah (SAK-EMKM) pada UMKM Farhan Cake's di Luwu Utara

⁷ Ahmad Mukoffi, Cakti Indra, Marta Lusita, *Penerapan Standar Akuntansi.....*hal. 3

⁸ Rahmatia, dkk., *Transformasi Digital Akuntansi UMKM Penerapan Dan Tantangan*, (Gorontalo: Cahaya Arsh Publisher, 2024), hal. 5

mengungkapkan bahwa UMKM yang di teliti belum menerapkan SAK-EMKM pada pencatatan laporan keuangannya. Sistem pencatatan keuangan dilakukan secara manual dan masih sangat sederhana, dikarenakan kurangnya pemahaman terkait SAK yang berlaku.⁹ Begitupun dengan penelitian Penerapan Standar Akuntansi Keuangan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (SAK-EMKM) di Sukma Cipta Ceramic Dinoyo Malang merupakan judul penelitian Nurlaila yang menemukan bahwa UMKM yang diteliti belum menerapkan SAK-EMKM untuk pencatatan laporan keuangannya. Pencatatan hanya dilakukan secara sederhana.¹⁰

Diharapkan dengan penerapan standar akuntansi keuangan ini, kinerja manajemen UMKM di masa lalu dan prospek masa depan akan digambarkan dengan cara yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh pengurus dan pemilik UMKM serta pihak eksternal yang memiliki kepentingan lain yang berkaitan dengan UMKM. Dengan SAK-EMKM ini, diharapkan UMKM dapat melakukan pembukuan akuntansi dan menyajikan laporan keuangan yang lebih informatif di masa mendatang. Tujuan utama dari penerapan SAK-EMKM ini adalah untuk memberikan kerangka kerja akuntansi yang lebih sesuai dengan kebutuhan operasional dan skala UMKM, serta memfasilitasi investor dan memberikan bantuan pembiayaan kepada pengusaha UMKM.¹¹

Dengan adanya laporan keuangan yang sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan, owner usaha Sera Hidrofarm dapat mengetahui tingkat kinerja dari bisnis yang dijalankan. Selain itu, laporan keuangan juga bisa mengontrol biaya operasional bisnis sehingga bisa mengetahui laba rugi usaha serta mengetahui hutang piutang perusahaan. Penyajian laporan keuangan tentu dapat dijadikan sarana informasi untuk manajemen dan sebagai alat pengambilan keputusan dalam menjalankan bisnis. Dari latar belakang permasalahan di atas peneliti ingin mengangkat judul "Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro Kecil Menengah untuk Meningkatkan

⁹ Rizki Asrinda, *Analisis Penerapan SAK EMKM pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kab. Luwu Utara*, (Makassar, Skripsi tidak Diterbitkan, 2018), hal. 41

¹⁰ Nurlaila, *Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Etitas Mikro Kecil Dan Menengah (SAK EMKM) Pada Sukma Cipta Ceramic Dinoyo Malang*, (Malang, Skripsi tidak Diterbitkan, 2018), hal. 60

¹¹ Muhammad Rizal Satria, *Menerapkan SAK EMKM Untuk Laporan Keuangan Yang Akurat*, (Bandung Barat: Penerbit Buku Pedia, 2024) hal. 7

Kualitas Laporan Keuangan (Studi Pada UMKM Sera Hidrofarm Rejotangan)."

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan akuntansi berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro Kecil Menengah (SAK-EMKM) pada UMKM Sera Hidrofarm?
2. Kendala apa saja yang dihadapi UMKM Sera Hidrofarm dalam menyusun laporan keuangan?
3. Bagaimana solusi yang dapat digunakan untuk membantu penyusunan laporan keuangan pada UMKM Sera Hidrofarm?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan akuntansi berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro Kecil Menengah (SAK-EMKM) pada UMKM Sera Hidrofarm Rejotangan.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi UMKM Sera Hidrofarm dalam menyusun laporan keuangan.
3. Untuk mengetahui solusi yang dapat digunakan untuk membantu UMKM Sera Hidrofarm dalam penyusunan laporan keuangan yang sesuai Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro Kecil Menengah (SAK-EMKM).

D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti telah mengidentifikasi dan membatasi ruang lingkup dalam pembahasannya yakni peneliti lebih memfokuskan mengenai Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro Kecil dan Menengah Untuk Meningkatkan Kualitas Laporan Keuangan pada UMKM Sera Hidrofarm, data yang diperoleh berdasarkan degan apa yang ditemui di lapangan.

E. Manfaat Penelitian

Dengan melaksanakan penelitian ini diharapkan bisa memberikan beberapa manfaat yang dapat diperoleh, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis.

- a. Memberikan pemahaman dan wawasan tentang penggunaan SAK-EMKM untuk pelaku UMKM.
- b. Memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi para pelaku UMKM yang diteliti agar dapat membantu mereka dalam membuat laporan keuangan dengan menggunakan SAK-EMKM yang nantinya dapat memberikan pengaruh terhadap pertumbuhan usahanya.
- c. Memberikan kesempatan penulis untuk menerapkan teori-teori yang telah didapatkan selama kuliah serta menambah wawasan pemahaman yang lebih baik.

2. Manfaat Praktis.

a. Bagi akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan literatur akuntansi. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan mendorong dilakukannya penelitian - penelitian selanjutnya.

b. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar yang objektif bagi pihak pengusaha Sera Hidrofarm dalam melakukan pencatatan yang sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan.

c. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan pemahaman mengenai pengelolaan keuangan berdasarkan SAK-EMKM.

F. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a) Akuntansi

Akuntansi adalah suatu sistem informasi, yang dipakai untuk menyediakan informasi keuangan yang diinginkan. Informasi tersebut merupakan informasi kuantitatif dan kualitatif. Kuantitatif dalam akuntansi berupa pengumpulan dan pengelolaan data keuangan. Sedangkan informasi kualitatif dalam akuntansi berupa laporan keuangan.¹²

b) Standar Akuntansi Keuangan

Standar Akuntansi Keuangan (SAK) merupakan format serta prosedur pembuatan laporan keuangan yang dijadikan ketentuan baku penyajian data keuangan suatu aktivitas usaha maupun industri.¹³

Dewan Standar Akuntansi Keuangan adalah bagian dari Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), bukan Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI). Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) dan Interpretasi Standar Akuntansi Keuangan (ISAK) yang disusun oleh Dewan Standar Akuntansi Keuangan (DSAK) membentuk standar akuntansi keuangan. Pengurus Pusat IAI, sebagai Dewan Pengawas yang bertugas memilih anggota Dewan Standar Akuntansi Keuangan (DSAK), Dewan Konsultatif Standar Akuntansi Keuangan (DKSAK), dan menetapkan mekanisme kerja. Dewan Konsultatif Standar Akuntansi Keuangan bertugas memberikan masukan dan arahan kepada DSAK.¹⁴ Manfaat Standar Akuntansi Keuangan meliputi peningkatan keterbandingan laporan keuangan, penyediaan informasi berkualitas tinggi di pasar modal global, penghapusan hambatan terhadap arus modal internasional dengan meminimalkan disparitas dalam persyaratan pelaporan keuangan, dan penurunan biaya analisis

¹² Elizabeth Lucky, *Akuntansi Dasar 1*, (Jakarta: Grasindo, 2007), hal.2

¹³ I gusti, Etty, dan Yunika, *Pelaporan Keuangan dan Praktik Pengungkapan*, (Kuningan: Goresan Pena, 2016), hal.4

¹⁴ Syaiful Bahri, *Pengantar Akuntansi Berdasarkan SAK ETAP dan IFRS*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2016), hal.6

keuangan bagi analisis dan pelaporan keuangan bagi perusahaan multinasional.

c) Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) adalah unit usaha produktif yang berdiri sendiri yang dilakukan oleh individu atau badan usaha di semua sektor ekonomi. Secara umum, cara membedakan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) didasarkan pada nilai aset awal (tidak termasuk tanah dan bangunan), omset rata-rata per tahun, atau jumlah pekerja tetap.¹⁵

d) Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro Kecil dan Menengah (SAK-EMKM)

Standar akuntansi yang dikenal sebagai Standar Akuntansi Keuangan untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (SAK-EMKM) dirancang untuk memenuhi persyaratan usaha mikro, kecil, dan menengah dalam hal pelaporan keuangan. Laporan posisi keuangan SAK-EMKM terdiri dari laporan laba rugi, laporan keuangan, dan catatan atas laporan keuangan..¹⁶

2. Definisi Operasional

Akuntansi merupakan penyajian informasi yang berisi laporan keuangan yang mana penyusunan laporan keuangan tersebut telah diatur dalam Standar Akuntansi Keuangan (SAK) yang berisi pernyataan pedoman baku guna untuk penyusunan laporan yang baik dan mudah dipahami oleh pihak usaha. Dewan Standar Akuntansi Indonesia (DSAK IAI) dan Dewan Standar Syariah Ikatan Akuntan Indonesia (DSAS IAI) telah merilis Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK), yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas laporan keuangan dan menyediakan informasi berkualitas tinggi, khususnya bagi UMKM, yang banyak dijalankan oleh individu dan kelompok di Indonesia. Oleh karena itu, standar akuntansi keuangan mempunyai peranan penting bagi keberhasilan UMKM.

¹⁵ Tambunan, *UMKM Di Indonesia Perkembangan, Kendala dan Tantangan*, (Jakarta: PRENADA, 2021), hal.12

¹⁶ I gusti, Etty, dan Yunika, *Pelaporan Keuangan dan Praktik*.....hal.13

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penulisan Skripsi ini dibagi menjadi tiga bagian:

1. Bagian Awal

Bagian awal, terdiri dari: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

2. Bagian Utama

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini di dalamnya berisis tentang :

1) Latar Belakang Masalah

Berisi tentang penjelasan mengenai problematika persoalan yang akan diteliti dan atau alasan-alasan mengapa masalah yang dikemukakan dipandang menarik, penting dan perlu diteliti, serta belum pernah dipecahkan oleh peneliti terdahulu, sehingga menunjukkan keorisinilan persoalan yang akan diteliti.

2) Rumusan Masalah

Berisi tentang rincian pernyataan-pernyataan tentang cakupan atau topik-topik inti yang akan diungkap atau digali dalam penelitian ini. Fokus Rumusan masalah bisa berupa pertanyaan-pertanyaan yang nantinya akan dicari dan dijawab dalam penelitian. Pertanyaan diajukan untuk mengetahui gambaran apa yang akan diungkapkan di lapangan.

3) Tujuan Penelitian

Merupakan hasil atau harapan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, sesuai dengan rumusan masalah.

4) Pembatasan Masalah

Merupakan hal-hal yang membatasi sebuah penelitian. Jika tidak diberi batasan maka penelitian menjadi tidak jelas dan bisa kemana-mana nantinya. Batasan masalah ada untuk membatasi bahasan penelitian agar lebih terarah dan fokus. Bagian dari

pembatasan masalah adalah batasan tempat, batasan waktu, serta objek penelitian.

5) Manfaat Penelitian

Berisi tentang manfaat pentingnya penelitian, baik manfaat secara teoritis (berhubungan dengan pengembangan keilmuan) dan juga manfaat praktis (berhubungan dengan para pihak yang menggunakan hasil penelitian).

6) Definisi Istilah

Berisi tentang istilah-istilah yang belum dan tidak dapat dipahami oleh pembaca terkait dengan judul yang diketengahkan. Istilah-istilah ini ditegaskan atau dijelaskan dalam rangka menghindari kesalahpahaman baik dari penguji maupun pembaca pada umumnya. Definisi istilah dijelaskan secara konseptual dan operasional.

7) Sistematika Penulisan skripsi

Berisi tentang urutan-urutan yang sistematis terkait dengan pembahasan yang ada dalam sebuah skripsi. Sistematika pembahasan ini ditujukan untuk mempermudah dan memberikan alur kajian atau pembahasan yang harus dilakukan oleh penelitian.

b. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat uraian tentang tinjauan pustaka atau buku-buku teks yang berisi teori-teori besar (grand theory) dan teori-teori yang dihasilkan dari penelitian terdahulu. Dalam penelitian kualitatif ini keberadaan teori baik yang dirujuk dari pustaka atau hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai penjelasan atau bahan pembahasan hasil penelitian dari lapangan. Dengan kata lain, dalam penelitian kualitatif ini, peneliti berangkat dari data lapangan dan menggunakan teori sebagai penjelasan dan berakhir pada konstruksi teori baru yang dikemukakan oleh peneliti setelah menganalisis dan menyimpulkan hasil penelitian.

c. **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini di dalamnya berisi tentang:

1) Pendekatan dan jenis penelitian

Menjelaskan tentang alasan mengapa penelitian model kualitatif atau pendekatan kualitatif ini digunakan. Pada sub bab ini juga menjelaskan tentang bagaimana orientasi teoritisnya yakni landasan berpikir untuk memahami makna suatu gejala seperti fenomenologis, interaksi simbolik, kebudayaan, etnomenologis atau kritik seni hermeneutik. Peneliti harus mengemukakan jenis penelitian apa yang digunakan dan model kualitatif ini, apakah etnografis, studi kasus, grounded theory, interaktif, ekologi, partisipatoris, atau penelitian tindakan.

a) Lokasi penelitian

Menjelaskan tentang identifikasi karakteristik, alasan memilih lokasi, bagaimana peneliti memasuki wilayah lokasi tersebut. Hendaknya lokasi diuraikan secara jelas misalnya letak geografis, bangunan fisik, struktur organisasi, program dan suasana sehari-hari. Dengan kata lain bagaimanakah situasi, kondisi dan domisili, keadaan lokasi penelitian tersebut.

b) Kehadiran peneliti

Menjelaskan tentang kehadiran peneliti di lapangan dalam penelitian kualitatif mutlak dilakukan atau diperlukan. Kehadiran peneliti harus dilukiskan secara eksplisit dalam laporan penelitian. Dalam hal ini perlu juga dijelaskan apakah peran peneliti sebagai partisipan penuh, pengamat partisipan, atau pengamat penuh. Di samping itu perlu disebutkan apakah kehadiran peneliti diketahui statusnya sebagai peneliti oleh subyek atau informan. Oleh karena itu, fungsi peneliti sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrumen selain manusia dapat pula

digunakan, tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen.

c) Data dan Sumber data

Menjelaskan tentang dari mana dan dari siapa data diperoleh, data apa saja yang dikumpulkan, bagaimana ciri-ciri informan atau subyek tersebut, dan dengan cara bagaimana data dijaring sehingga validitasnya dapat dijamin.

Istilah pengambilan sampel dalam penelitian kualitatif harus dipakai dengan penuh kehati-hatian, Karena tujuan pengambilan sampel adalah untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin, bukan untuk melakukan rampatan (generalisasi). Pengambilan sampel dikenakan pada situasi, subyek (informan) dan waktu. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampel, snowballing, tidak ada yang memakai random sampling.

d) Teknik pengumpulan data

Mengemukakan teknik pengumpulan data yang digunakan, misalnya observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi. Terdapat dua dimensi data, fidelitas dan struktur. Fidelitas mengandung arti sejauh mana penyajian bukti nyata dari lapangan disajikan (rekaman audio atau video memiliki fidelitas tinggi, sedangkan catatan lapangan memiliki fidelitas kurang). Sedangkan dimensi struktur menjelaskan sejauh mana wawancara dan observasi dilakukan secara sistematis dan terstruktur. Hal-hal yang menyangkut jenis rekaman, format ringkasan rekaman data, dan prosedur perekaman diuraikan pada bagian ini. Selain itu dikemukakan pula waktu yang diperluas dalam pengumpulan data.

e) Teknik analisis data

Menguraikan proses pelacakan dan pengaturan sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain agar peneliti dapat menyajikan temuannya. Analisis ini melibatkan pengerjaan, pengorganisasian, pemecahan, dan sintesis data serta pencarian pola, pengungkapan hal-hal penting, dan penentuan apa yang dilaporkan. Dalam analisis ini, pekerjaan, pengorganisasian, pemecahan, dan sintesis data disertai dengan pencarian pola, pengungkapan informasi penting, dan penentuan apa yang dilaporkan. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data, dengan teknik-teknik misalnya analisis kawasan, analisis taksonomi, analisis komponensial, dan analisis tema. Dalam hal ini peneliti dapat menggunakan bahan-bahan statistik, logika, etika atau estetika

f) Pengecekan Keabsahan Temuan

Memuat uraian-uraian tentang usaha-usaha peneliti untuk memperoleh keabsahan temuan. Agar diperoleh data dan interpretasi yang absah dari temuan penelitian, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik perpanjangan kehadiran peneliti di lapangan, observasi yang diperdalam, triangulasi (menggunakan beberapa sumber, metode, peneliti, teori), pembahasan dengan sejawat, analisis kasus dilakukan pengecekan dapat tidaknya ditransfer ke latar lain (*Transferability*), ketergantungan pada konteksnya (*Dependability*) dan dapat tidaknya dikonfirmasi kepada sumbernya (*Confirmability*).

g) Tahap-tahap penelitian

Menggunakan proses waktu penelitian, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desains, penelitian sebenarnya, dan penulisan laporan.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang paparan atau hasil data yang disajikan dalam sebuah pertanyaan atau pernyataan penelitian dan analisis data. Hasil data tersebut diperoleh dari pengamatan, wawancara, dan deskripsi informasi lainnya. Sehingga penyajian data dalam bab ini diperoleh dari lapangan yang disusun dan diolah sedemikian rupa, yang meliputi komitmen, empati, timbal balik, kepercayaan dan kepuasan konsumen.

Penulis juga akan memberikan pemaparan atau analisis mengenai hasil dari penelitian

e. BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan data penelitian dan analisis data. Dan juga kaitannya dengan latar belakang maupun fokus penelitian dan teori yang ada.

f. BAB VI PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran

3. Bagian Akhir

Dalam bagian ini terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.