

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research*, yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan atau lingkungan tertentu.³⁶ Dalam penelitian ini penulis melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang kongkrit tentang peningkatan kinerja dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* pada PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pati.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Metode ini mencoba meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang.³⁷ Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berdasarkan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk peneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.³⁸

Pendekatan kualitatif dalam hal ini adalah mengamati strategi peningkatan kinerja dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* pada PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pati.

C. Sumber Data

Penelitian pada hakikatnya adalah mencari data, dan data harus digali berdasarkan sumbernya. Data-data yang dijadikan acuan dalam penelitian ini

³⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*, Rinieka Cipta, Jakarta, 1998, hlm. 11.

³⁷ Moh.Nazir, *Metodologi Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998, hlm. 63.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2009, hlm. 15.

diambil dari berbagai sumber yang meliputi sumber primer dan sumber sekunder.

1. Data Primer

Data primer atau data tangan pertama adalah sumberdata yang diperoleh langsung dari subyek penelitian melalui observasi, wawancara dan alat lainnya³⁹. Data primer dalam penelitian ini di dapat berasal dari, pimpinan karyawan dan nasabah dilingkungan PT Bank Muamalat Indonesia KCP Pati.

2. Data Sekunder

Data sekunder atau data kedua merupakan data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh dari subyek penelitian.⁴⁰ Data sekunder diperoleh dengan melalui studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti teori yang relevan dengan masalah penelitian, seperti jurnal, buku-buku, dan lain sebagainya.

D. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pati yang beralamat di *Jl. Kolonel Sunandar, Komplek Puri Plaza No.A 8, Telp : (0295) 387796*.

E. Subyek dan Obyek Penelitian

Yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pati. Di samping itu, ada informan atau narasumber kunci yakni orang yang bisa dikategorikan paling banyak mengetahui dan menguasai informasi tentang permasalahan penelitian. Obyek penelitian merupakan pengukuran kinerja karyawan dari Bank Muamalat KCP Pati.⁴¹

³⁹ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 1997, hlm. 87.

⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 121.

⁴¹ Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, UMM Press, Malang, 2004. hlm. 75.

Cara pengambilan narasumber seperti ini didasarkan kepada narasumber yang mempunyai pengetahuan tentang kelima perspektif dalam *Balanced Scorecard*, yaitu: perspektif keuangan, perspektif nasabah, perspektif bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, dan perspektif ketaatan terhadap syariah pada PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pati.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*) yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informasi sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data melalui kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya, jadi peneliti merupakan instrument kunci penelitian kualitatif.⁴²

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dan dokumentasi.

1. Metode Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena-fenomena yang diselidiki.⁴³ Karena penelitian yang dilakukan adalah termasuk jenis penelitian kualitatif, maka observasi yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi, yaitu peneliti memainkan peranan sebagai partisipan atau peserta dalam suatu kebudayaan.⁴⁴

⁴²Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm. 306.

⁴³Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003, hlm. 137.

⁴⁴Jacob Vredenberg, *Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat*, Gramedia, Jakarta, 1978. Hlm. 72.

Metode observasi ini digunakan untuk mencari data atau informasi tentang penerapan konsep *Balanced Scorecard* pada PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pati

2. Metode Interview (Wawancara)

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden.⁴⁵ Dalam metode wawancara ditetapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Teknik ini digunakan untuk responden atau narasumber yang memiliki populasi yang diberikan pertanyaan yang sama, sehingga diketahui informasi atau data yang penting.

Metode *interview* (wawancara) merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dengan si penjawab atau narasumber dengan menggunakan alat yang disebut *interview guide* (panduan wawancara).⁴⁶ Tanya jawab dalam penelitian ini dilakukan dengan narasumber yang telah ditentukan sebelumnya yaitu pimpinan, karyawan, dan nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pati.

3. Metode Dokumentasi

Untuk mendapatkan data yang lebih akurat selain diperoleh dari sumber manusia juga dapat diperoleh dari dokumen. Dokumentasi ini dapat berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya.⁴⁷

Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data-data yang terkait tentang penelitian, seperti hasil data lapangan pada PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pati

⁴⁵ Afifiddin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung, 2009, hlm. 131..

⁴⁶ Moh Nazir, *Op.Cit.*, hlm 234..

⁴⁷ Suharsimi Arikunto, *Op Cit*, hlm. 236.

H. Uji Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data, dilakukan melalui :

1. Triangulasi.

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.⁴⁸ Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

- a. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
- b. Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.
- c. Triangulasi waktu merupakan pengumpulan data yang dilakukan dalam waktu dan situasi yang berbeda.

2. Peningkatan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.⁴⁹ Dengan cara tersebut, maka kepastian data dan urutan peristiwa akan terekam secara pasti dan sistematis. Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal tersebut. Dalam penelitian ini berarti peneliti akan mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol terutama di obyek penelitian yaitu pada koperasi PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pati khususnya, yang berkaitan dengan peningkatan kinerja PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pati dengan pendekatan *Balanced Scorecard*. Dengan cara ini maka kepastian data atau urutan peristiwa di lapangan akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

⁴⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan, Op. Cit*, hlm. 273.

⁴⁹ *Ibid.*, hlm. 272.

3. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan penelitian akan memungkinkan peningkatan. Dalam perpanjangan pengamatan difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, dimaksudkan untuk membangun kepercayaan diri peneliti sendiri. Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang diberikan oleh pimpinan, karyawan dan nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pati selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Berapa lama perpanjangan pengamatan ini dilakukan akan sangat tergantung pada kedalaman dan keluasan serta kepastian data dilapangan.

I. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁵⁰

Analisis data penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian dalam bentuk sosiologis di mana aturan yaitu penerapan konsep *balanced scorecard* yang dapat merubah perilaku yaitu peningkatan kinerja dari karyawan dalam meningkatkan kinerja dari Bank Muamalat KCP Pati. Sesuai dengan Teori Kurt Lewin (1970) di mana perilaku manusia adalah suatu keadaan yang seimbang antara kekuatan-kekuatan pendorong (*driving forces*) dan kekuatan-kekuatan penahan (*restrining forces*).⁵¹

Analisis data kualitatif bersifat induktif. Induktif yaitu proses logika yang berangkat dari empirik lewat observasi menuju kepada sebuah teori dengan kata lain induktif adalah proses mengorganisasikan fakta-fakta atau hasil pengamatan yang terpisah-pisah menjadi suatu rangkaian hubungan atau generalisasi.⁵²

⁵⁰ Noeng Mohadjir, *Metode Kualitatif*, Rake Sarasin, Yogyakarta, 1996, hlm. 142.

⁵¹ Damsar, *Pengantar Sosiologi Ekomi*, Kencana, Jakarta, 2003, hlm. 60.

⁵² Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2001, hlm. 40.

Dari data-data yang didapatkan dari lapangan kemudian peneliti menganalisa kemudian mengkorelasikan dengan teori-teori yang telah diungkapkan sebagai dasar acuan dalam penelitian kali ini. Adapun analisa data meliputi, antara lain:

1. *Data Reduction* (reduksi data), merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, mengfokuskan pada hal-hal yang didapatkan dari data lapangan mengenai analisis peningkatan kinerja dari PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pati dengan menerapkan konsep *Balanced Scorecard*.
2. *Data Display* (penyajian data). Setelah data direduksi, maka langkah *selanjutnya* adalah mendisplaykan data, yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. Kesimpulan merupakan hasil yang diperoleh dari data lapangan yang mentah kemudian diolah dan disimpulkan menurut persepsi peneliti yang didalamnya adalah berupa kesimpulan dari penelitian yang dilakukan berupa teks yang bersifat naratif dan saran yang diharapkan.⁵³

⁵³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 92-99.