

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *field research*, penelitian *field research* yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data- data, menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi¹.

Penelitian dengan pendekatan kualitatif menekankan analisis proses dari berfikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antarfenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. Penelitian kualitatif tidak berarti tanpa menggunakan dukungan dari data kuantitatif, tetapi lebih ditekankan pada kedalaman berpikir formal dari peneliti dalam menjawab permasalahan yang dihadapi. Penelitian kualitatif bertujuan mengembangkan konsep sensitivitas pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berkaitan dengan penelusuran teori dari (*grounded theory*) dan mengembangkan pemahaman akan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, olah raga, seni dan budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama.²

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang pada dasarnya ialah mengamati orang dalam hidupnya berinteraksi dengan mereka berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sebenarnya. Dalam penelitian ini yang akan diamati adalah analisis kinerja PDAM Kudus dalam mempertahankan pelanggan perspektif ekonomi syariah.

¹Cholid Narbuko,dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003, hlm 44.

² Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bumi Aksara, Jakarta, 2015, hlm. 80.

B. Lokasi Penelitian

Sedangkan yang menjadi lokasi dalam penelitian adalah di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kudus dengan alamat Lingkungan Perkantoran Jalan Mejobo No. 34 Kudus. Sehingga mampu memberikan informasi yang lengkap terhadap lembaga tersebut sebagai bahan evaluasi kedepannya.

C. Objek dan Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kudus. Alamat Jl Mejobo No. 34 Kudus, sedangkan yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung di dalam program peningkatan kinerja diantara lain Kasubag Keuangan dan Akuntansi, Kasubag Administrasi, Kabag Pelayanan PDAM Kudus, karyawan PDAM Kudus, pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kudus.

D. Sumber Data

Setiap penelitian ilmiah memerlukan data dalam memecahkan masalah yang dihadapinya. Data harus diperoleh dari sumber data yang tepat agar datayang terkumpul relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga tidak menimbulkan kekeliruan. Untuk mendapat data yang bersifat akurat, mula-mula dilakukan dalam penelitian terhadap data sekunder, yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian lapangan untuk memperoleh data primer.

1. Data Primer

Data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari.³

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sumber data kualitatif dalam penelitian ini adalah informan

³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2001, hlm. 91.

yang secara langsung memberikan data kepada peneliti ini adalah kepala staf PDAM Kabupaten Kudus, Masyarakat atau lingkungan sekitar PDAM dan pihak-pihak yang terlibat didalamnya.

2. Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya.⁴ Misalnya diambil dari dokumen-dokumen perusahaan atau organisasi, buku, surat kabar, dan majalah ataupun publikasi lainnya.

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya diambil dari dokumen-dokumen perusahaan atau organisasi, surat kabar dan majalah, ataupun publikasi lainnya⁵. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan hasil audit kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kudus.

E. Teknik Pengumpulan Data

Berkenaan dengan masalah yang akan dibahas, maka penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data, yaitu:

1. Metode Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Wawancara merupakan bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya-jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal.⁶ Wawancara merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan⁷. Wawancara atau *interview* adalah suatu bentuk

⁴*Ibid*, hlm. 91.

⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 116

⁶ *Ibid*, hlm 119.

⁷ *Ibid*, hlm 83.

komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Komunikasi ini dilakukan antara dua orang atau lebih dalam keadaan saling berhadapan langsung⁸. Dalam penelitian ini peneliti mengadakan tanya jawab langsung dengan nara sumber, antara lain kepada Kasubag Keuangan & Akuntansi, Kasubag Administrasi, Kabag Pelayanan PDAM Kudus, karyawan PDAM Kudus, pelanggan Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) Kabupaten Kudus.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data dokumentasi tentang Pendirian PDAM Kabupaten Kudus, Tujuan Pendirian PDAM Kabupaten Kudus, Dasar Hukum Organisasi, Visi dan Misi, Motto Pelayanan, Janji Pelayanan, Jenis - Jenis Layanan, Inovasi dan Program Unggulan, Data Umum, Sifat, Tujuan dan Lapangan Usaha, Struktur Organisasi, Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas (3K) Air, Ketersediaan Sumber Air Baku, Sistem Distribusi, Kapasitas Produksi Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Kabupaten Kudus.

Metode ini merupakan metode utama yang digunakan disamping dengan hasil yang didapatkan dari hasil *interview* (wawancara). Adapun dokumen-dokumen tersebut diperoleh dari lokasi PDAM Kudus. Adapun dokumen yang bisa diperoleh dari lokasi penelitian adalah laporan hasil audit kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kudus dari tahun buku 2015. Metode dokumentasi seperti foto sebagai gambaran dan bukti bahwa peneliti benar-benar melakukan penelitian di lokasi. Seperti foto bahwa peneliti benar-benar melaksanakan wawancara.

⁸ S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2006. hlm 113.

F. Uji Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang dikumpulkan, maka peneliti akan melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Teknik *triangulasi* pengecekan data dari berbagai sumber yaitu antar sumber data, antar teknik pengumpulan data dan antar-pengumpul data. Triangulasi menurut Mantja dapat juga digunakan untuk memantapkan konsistensi metode silang, seperti pengamatan dan wawancara atau penggunaan metode yang sama, seperti wawancara dengan beberapa informan. Kredibilitas (validitas) analisis lapangan dapat juga diperbaiki melalui triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data.⁹
2. Pengecekan kebenaran informasi kepada para informan yang telah ditulis oleh peneliti dalam laporan penelitian (*member check*), tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. *ketiga*, mendiskusikan dan menyeminarkan dengan teman sejawat di jurusan tempat peneliti mengajar (*peer debriefing*), termasuk koreksi di bawah para pembimbing. *keempat*, analisis kasus negatif yakni kasus yang tidak sesuai dengan hasil penelitian hingga waktu tertentu. *kelima*, perpanjangan waktu penelitian. Cara ini akan ditempuh selain untuk memperoleh bukti yang lebih lengkap juga untuk memeriksa konsistensi tindakan atau *ekspresi* keagamaan para informan.

G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang telah dikumpulkan atau dihimpun oleh peneliti melakukan proses pengambilan data dari lapangan¹⁰.

⁹ Imam Gunawan, *Op. Cit.*, hlm 217.

¹⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 246.

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹¹

Miles and Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*.¹²

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya dan membuang yang tidak perlu. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang telah terkumpul dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dilukiskan dalam catatan lapangan, dokumentasi pribadi, dokumen resmi, dan sebagainya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.¹³

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dan yang 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, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selanjutnya disarankan

¹¹ *Ibid*, hlm. 246.

¹² *Ibid*, hlm. 246.

¹³ *Ibid*, hlm. 247-249.

dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart*.¹⁴

3. *Conclution Drawing (Verifikasi)*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.¹⁵

Dalam menganalisis data peneliti melakukan pembahasan skripsi dengan menganalisis data di lapangan yang nantinya akan didapatkan hasil kesimpulan secara umum mengenai Analisis pengukuran kinerja Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan konsep *Balanced Scorecard* (studi kasus di PDAM Kudus).

¹⁴*Ibid*, hlm. 249.

¹⁵*Ibid*, hlm. 252-253.