

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam menjalankan penelitian, diawali dengan alasan penentuan lokasi penelitian, paradigma dan pendekatan penelitian, subjek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian sekaligus merupakan objek penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Malang yang beralamatkan di Jl. Merdeka Selatan No 1-2 Malang. Penentuan lokasi penelitian ini dengan pertimbangan berdasarkan survei dan wawancara awal yang dilakukan peneliti bahwa KPPN Malang telah melakukan perubahan secara radikal sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Serta sebagaimana tujuan dari penelitian ini yaitu bertujuan mengkaji lebih dalam terhadap perubahan pelayanan melalui pendekatan konsep BPR.

3.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Menurut Bogdan (1982) dalam Moleong (1988: 26) paradigma merupakan kumpulan-longgar dari sejumlah asumsi yang dipegang bersama, konsep atau proposisi yang mengarahkan cara berpikir dan penelitian. Terdapat bermacam-macam paradigma yang digunakan dalam penelitian, yaitu *scientific paradigm* atau paradigma kuantitatif dan *naturalistic paradigm* atau paradigma kualitatif.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma kualitatif. Secara definisi, penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti (Herdiansyah, 2012:18). Menurut Kirk (1986) dalam Moleong (1988:2) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil paradigma penelitian kualitatif sebab sesuai dengan fokus penelitian adalah untuk mengungkap dan mengkaji fenomena yang ada di tempat penelitian serta mendapat gambaran mengenai proses BPR yang dilakukan KPPN Malang. Selain itu, peneliti juga ingin memahami pola pikir dan pemahaman terhadap fenomena pentingnya peningkatan kualitas pelayanan di KPPN Malang, secara mendalam dan dengan latar alamiah yang jelas. Serta memahami hal yang dirasakan pengguna jasa selaku satuan kerja (satker) terkait penerapan usaha peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh KPPN Malang.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah menggunakan metode *snowball sampling*, adapun subjek pada penelitian ini sebagaimana terlampir pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Subjek Penelitian

No	Nama	Jabatan	Instansi
1	Slamet Hariyono	Kepala Sub Bagian Umum	KPPN Malang
2	Windi Meiliana, SE	Staff subbag umum	KPPN Malang
3	Hj. Umihanik, SE	Kasubag Verifikasi Akuntansi dan Pelaporan Keuangan masa jabatan 2009-sekarang	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
4	H. Iwan Sugiarto, SE.,MM	Kasubag Verifikasi Akuntansi dan Pelaporan Keuangan masa jabatan 2006-2009	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
5	H. Slamet, MM.,PhD	Kabiro Administrasi	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
6	Siti Aisyah	Petugas Pembuat Surat Perintah Membayar	MIN Malang 2

Sumber: data diolah

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data adalah catatan atas kumpulan fakta. Prastowo (2011: 204) menjelaskan, bahwa terdapat dua macam jenis data yang dapat ditemukan di lapangan, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data kualitatif, sebab data yang didapat peneliti dan yang dianalisis berupa kata-kata atau ungkapan dari informan. Menurut Wirartha (2006: 223), sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Untuk pengumpulan data peneliti menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung. Menurut Daniel (2005: 114) data primer adalah data yang penanggung jawab terhadap pengumpulan dan penerbitannya berada pada satu tangan. Dalam

penelitian ini, peneliti mendapat data primer melalui wawancara dan observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua yang bertujuan untuk menunjang penelitian. Menurut Daniel (2005: 114) data sekunder adalah data yang penanggung jawab terhadap pengumpulan berada dalam tangan yang berlainan dengan penerbitannya. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sejarah perubahan secara radikal yang dilakukan KPPN Malang, dan dokumentasi perubahan secara fisik yang ada di KPPN Malang

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian dari proses pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara menurut Daniel (2005: 143) merupakan kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap langsung dengan responden. Sedangkan menurut Wirartha (2006: 246) wawancara adalah proses pengiriman pesan-pesan atau informasi dari pihak yang diteliti atau pemberi data yang kemudian menghasilkan komunikasi, disertai proses bertanya dan menjawab yang dilakukan secara langsung. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan karyawan yang mengetahui dengan pasti perubahan yang dilakukan KPPN Malang dan satker dari

KPPN Malang. Wawancara dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur. Menurut Patilima (2006: 75), wawancara semi terstruktur adalah jenis wawancara dimana peneliti mengajukan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Panduan wawancara tersebut hanya untuk memudahkan dalam melakukan wawancara, penggalian data dan informasi, dan selanjutnya tergantung improvisasi peneliti di lapangan. Adapun konteks untuk melakukan wawancara dengan narasumber sebagai berikut:

Tabel 3.2
Konteks Wawancara

No	Narasumber	Konteks Wawancara
1	Kepala subbagian umum KPPN Malang (Slamet Hariyono)	Terkait dengan hal yang mendasari dilakukannya <i>re-engineering</i> di lingkungan kerja KPPN Malang.
2	Staff bagian umum KPPN Malang (Windi Meiliana, SE)	Terkait dengan program pelayanan dukungan yang diterapkan oleh KPPN Malang sebelum dan sesudah penerapan <i>re-engineering</i> .
3	Satker KPPN Malang (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, dan MIN Malang 2)	Perbandingan pola dan kualitas pelayanan yang diberikan KPPN Malang sebelum dan sesudah perbaikan, antara sebelum tahun 2004 sampai tahun 2014 ini.

Sumber: data diolah

Sedangkan pedoman wawancara kepada pihak KPPN Malang dan satker secara tertulis terdapat pada lampiran I dan lampiran II.

2. Observasi

Wirartha (2006: 248) mendefinisikan observasi sebagai studi yang disengaja dengan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Sedangkan menurut Riyanto yang dikutip oleh Tanzeh (2009:58) menyatakan bahwa observasi

merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi model *anecdotal record*. Yaitu metode observasi dengan membawa kertas kosong untuk mencatat perilaku yang memiliki keunikan tersendiri. (Herdiansyah, 2012: 133) Adapun fokus dari observasi adalah pada model pelayanan setelah penerapan BPR. Untuk pedoman observasi terdapat pada lampiran III

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumen secara umum dibedakan menjadi dua, yaitu dokumen resmi seperti surat keputusan, surat instruksi, dan dokumen tidak resmi misalnya nota, dan surat pribadi yang dapat memberikan informasi pendukung terhadap suatu peristiwa (Nasirin, 2009: 48). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dokumen resmi berupa dokumen profil KPPN Malang tahun 2013, dan Standar Operasional Perusahaan (SOP) KPPN Malang tahun 2012.

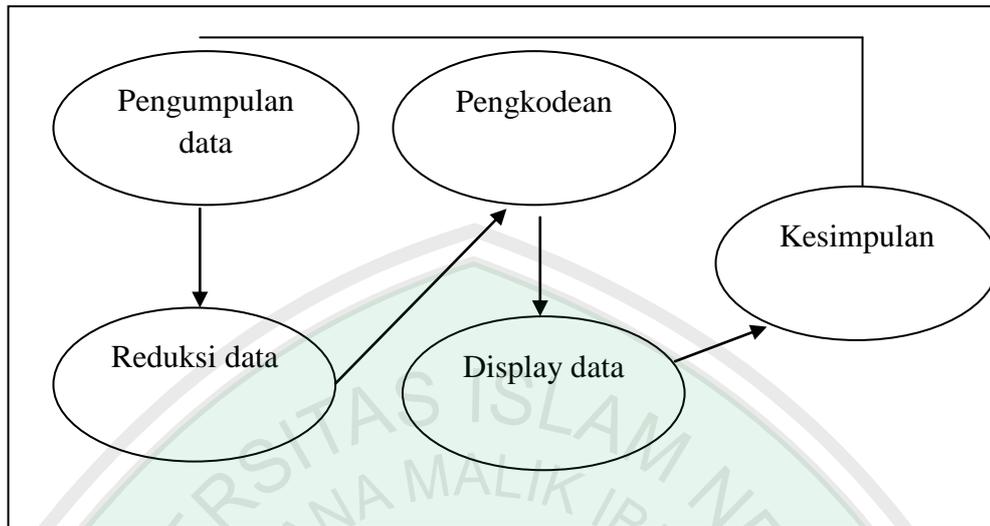
3.6 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif maupun kuantitatif terdapat instrumen berbeda yang digunakan. Penelitian kuantitatif sebagai aktivitas untuk mengukur variabel memerlukan instrumen (alat) yang disebut kuisisioner (Hamidi, 2007: 148) Kuisisioner yang benar adalah kuisisioner yang valid dan reliabel. Sedangkan dalam penelitian kualitatif seorang peneliti menjadi aspek paling penting dalam penelitian tersebut, peneliti adalah instrumen kunci dalam penelitian kualitatif

(Herdiansyah, 2012:15). Merujuk pada Moleong (1988: 103) menyatakan kedudukan peneliti dalam metode penelitian kualitatif merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya peneliti menjadi pelapor hasil penelitiannya. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri dikarenakan penelitian penulis bersifat kualitatif dan kehadiran peneliti dilapangan menjadi syarat mutlak dalam memenuhi persyaratan reliabilitas. Untuk pedoman wawancara yang dilakukan dengan pihak KPPN Malang maupun satker KPPN Malang dalam penelitian ini adalah UIN Malang dan MIN Malang 2 dapat dilihat pada lampiran I dan II

3.7 Analisis Data

Analisis data adalah proses mengurai dan mengelolah data mentah menjadi data yang dapat ditafsirkan dan dipahami secara lebih spesifik dan diakui dalam suatu perspektif ilmiah yang sama (Herdiansyah, 2012:810). Analisis data secara umum menurut Wirartha (2006:260) dibagi menjadi dua yaitu analisis data statistik dan analisis data non statistik. Analisis data statistik biasanya digunakan pada penelitian dengan data yang didapat berbentuk angka, analisis data statistik biasa digunakan dalam penelitian kuantitatif. Sedangkan data non statistik digunakan pada penelitian dengan data yang didapat adalah data deskriptif, analisis non statistik biasa digunakan pada penelitian kualitatif. Metode analisis data yang digunakan peneliti adalah teknik analisis data yang dikembangkan Miles & Huberman, yang menggunakan empat komponen analisis yaitu pengumpulan data, reduksi data, *display* data dan kesimpulan atau verifikasi. Adapun *flowchart* dari analisis data pada penelitian ini adalah:



Sumber : Miles Huberman (2005)

Gambar 3.1

Analisis Data Kualitatif

1. **Pengumpulan data**

Seperti yang telah ada di teknik pengumpulan data, penelitian ini menggunakan wawancara dan observasi untuk mendapat data yang diperlukan. Pada saat peneliti melakukan pendekatan dan menjalin hubungan dengan subjek penelitian itu juga merupakan proses pengumpulan data yang nantinya akan diolah. Sebab pada penelitian kualitatif, bahkan proses *pre-eliminatory* yang berfungsi untuk pembuktian awal sudah termasuk dalam proses pengumpulan data (Herdiansyah, 2012:164)

2. **Reduksi data**

Reduksi dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyerderhanaan data yang muncul dari catatan-catatan di lapangan (Patilima, 2006:98). Inti dari reduksi data ini adalah proses penggabungan

segala bentuk data yang didapat di lapangan menjadi suatu *script* yang selanjutnya dapat dianalisis. Dari hasil rekaman wawancara diformat menjadi bentuk verbatim wawancara. Isi dari verbatim wawancara ini adalah proses wawancara yang berlangsung, inti dari wawancara, informasi informan, dan tema pertanyaan yang diajukan. Dan hasil dari observasi selanjutnya diformat menjadi lampiran hasil observasi yang berisi kolom indikator, dan informasi dari subjek yang diobservasi, adapun hasil verbatim wawancara pada penelitian ini terdapat pada lampiran IV.

3. Proses pengkodean

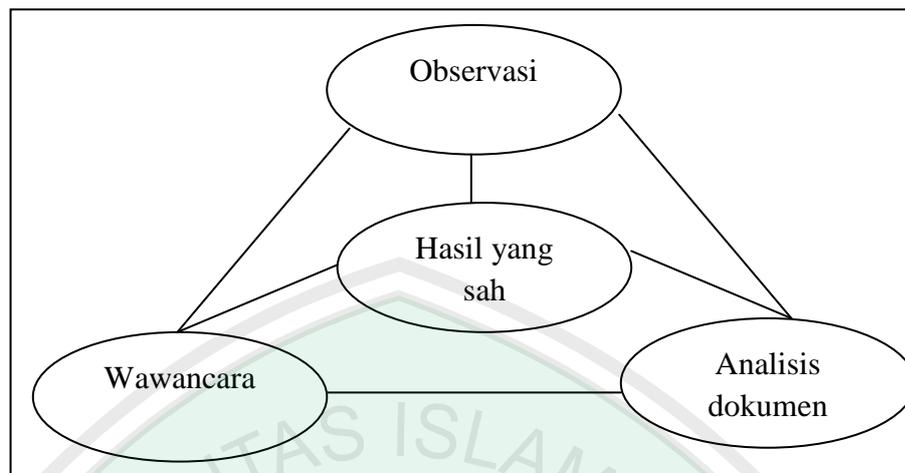
Pengaturan bagian ini pada setiap peneliti berbeda. Ada peneliti yang menggunakan *software* yang dapat mengatur data, ada pula yang menggunakan cara manual dalam pengodean data. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan cara manual dengan pemberian kode sesuai inisial, dan urutan wawancara. Proses pengkodean pada penelitian ini, peneliti mengelompokkan informasi dari tiap-tiap informan sesuai dengan instansinya. Hasil pengkodean ini dapat dilihat pada lampiran IV.

4. *Display data*

Setelah semua data telah diformat dalam bentuk tulisan, selanjutnya adalah melakukan *display data*. *Display data* adalah mengelolah data setengah jadi hasil dari reduksi data menjadi data yang dikategorikan sesuai tema-tema yang lebih sederhana. Menurut Herdiansyah (2012:176) dalam *display data* terdapat beberapa tahapan, yaitu:

- a. Kategori tema, mengelompokkan tema-tema yang telah disusun dalam tabel akumulasi tema wawancara
 - b. Subkategori tema, mengkategorikan data pada pecahan atau bagian tema yang lebih kecil, dan lebih mudah dimengerti
5. Kesimpulan atau verifikasi

Merupakan tahap akhir dalam rangkaian analisis data kualitatif menurut model interaktif yang dikemukakan Miles & Huberman dalam Herdiansyah (2012:164). Kesimpulan dalam rangkaian penelitian kualitatif berisi tentang uraian dari seluruh subkategori tema yang tercantum pada tabel kategorisasi dan pengkodean. Pada kesimpulan ini dipaparkan temuan dan hasil penelitian dengan memberikan penjelasan simpulan dari jawaban pertanyaan penelitian yang diajukan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model triangulasi sumber data. Maksudnya adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data, dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan analisis dokumen seperti pada gambar:



Sumber : diolah

Gambar 3.2

Model Triangulasi Sumber Data