

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan suatu data bersifat fakta atau nyata secara menyeluruh terhadap objek penelitian (Mulyana, 2008:151).

Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas social, sikap, kepercayaan, persepsi pemikiran orang secara individual maupun kelompok (Nana,2013:94).

Sedangkan menurut Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi suatu objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data bersifat kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran, ataupun peristiwa di masa sekarang (Nazir (2014:43). Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai

fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena atau peristiwa yang diselidiki. (Nazir, 2014)

Penelitian ini berawal dari pengalaman informan yang bersifat subjektif mengenai masalah yang diangkat. Selain itu, penelitian ini informan tidak mengarah dalam jumlah yang besar, karena lebih menekankan pada kecocokan konteks yang sesuai dengan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif dipilih dengan alasan yaitu :

- 1) Peneliti ingin memahami bagaimana kinerja pada Poskopizio yang terdapat pada diri informan selama menjalankan bisnis ini. Penelitian kualitatif dapat memberikan penjelasan mendalam dari para informan dan akan memberikan penjelasan lain yang relevan dengan penelitian yang pada awalnya tidak terpikirkan oleh peneliti.
- 2) Peneliti akan berperan langsung dan melakukan observasi sekaligus wawancara kepada *owner* Poskopizio yang lebih cenderung mengetahui bagaimana kinerja dari setiap kedai yang berbeda-beda, sehingga peneliti akan mendapat gambaran secara langsung apabila peneliti terlibat dan berhubungan langsung dengan subjek penelitian.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian untuk memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Identifikasi masalah peneliti memfokuskan penelitian pada fenomena mengenai penilaian kinerja menggunakan empat perspektif yang terdiri dari persepektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan metode *balanced scorecard* yang objek utamanya

merupakan *coffee shop* yang ada di Jombang. Adapun poin-poin penting dalam masing-masing perspektif sebagai berikut:

Perspektif	Indikator Pembentuk
Perspektif Keuangan	<ul style="list-style-type: none"> - Bertumbuh - Bertahan - Penuaian
Perspektif Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Pangsa pasar - Kemampuan meraih konsumen baru - Kemampuan mempertahankan pelanggan - Tingkat Kepuasan Konsumen - Tingkat profitabilitas pelanggan
Perspektif Proses Bisnis Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Inovasi - Operasi - Layanan Purna Jual
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	<ul style="list-style-type: none"> - People - System - Organizational Procedure

3.3 Informan Kunci

Pada penelitian kualitatif, informasi kunci digunakan sebagai sumber dalam memperoleh informasi yang tepat dan akurat. Menurut Sugiyono (2015) sampel dalam penelitian bukan dinamakan responden namun dinamakan narasumber, partisipan, teman, guru dan informan. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dengan cara memilih

informan kunci untuk diwawancarai berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria tersebut merupakan orang yang dianggap tahu apa yang peneliti harapkan atau orang tersebut merupakan seorang pejabat bahkan pimpinan sehingga akan memudahkan peneliti dalam melakukan pengambilan data. Yang akan menjadi informan kunci untuk diwawancarai adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1. Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Asal	Jabatan
1	Informan 1	Poskopizio Jombang	Owner Poskopizio Pusat
2	Informan 2	Poskopizio Jombang	Karyawan Kedai
3	Informan 3	Poskopizio Jombang	Pelanggan/ Customers
4	Informan 4	Setiap Mitra Kedai	Owner tiap Mitra Kedai
5	Informan 5	Setiap Mitra Kedai	Karyawan Kedai
6	Informan 6	Setiap Mitra Kedai	Pelanggan / Customers

3.4 Jenis dan Sumber Data, serta Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang didapatkan dari beberapa gambaran umum secara deskripsi dari objek penelitian yang tidak berupa angka.

3.4.2 Sumber Data

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer diperoleh dari hasil survei lapangan yang menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penelitian ini difokuskan pada data primer yaitu percakapan kedua pihak dengan cara wawancara untuk mengajukan pertanyaan dan memberikan jawaban. Wawancara dilakukan agar peneliti atau penulis dapat mengetahui tentang hal-hal yang ingin diteliti.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder biasanya dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Sugiyono, 2002). Data ini diperoleh dari jurnal, skripsi, data-data internal berupa data keuangan untuk mengetahui investasi modal, efisiensi biaya, pendapatan, data pelanggan untuk mengetahui target pasar.

Adapun teknik-teknik dalam pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu komunikasi dalam pengumpulan data melalui proses Tanya jawab antara peneliti dengan informan. Wawancara perlu dilakukan sebagai pembuktian terhadap informasi yang telah diterima sebelumnya. Melalui

wawancara nantinya akan diperoleh data yang lebih lengkap dan terbaru yang dapat mendukung penelitian. Menurut Yunus (2010:358) terdapat empat tahapan agar tercipta wawancara secara efektif:

- 1) Mengenalkan identitas
- 2) Menjelaskan maksud dan tujuan
- 3) Menyampaikan materi yang akan dibahas
- 4) Mengajukan pertanyaan

Peneliti mendatangi informan di Poskopizio secara langsung untuk melakukan wawancara sesuai dengan prosedur. Peneliti memberikan beberapa pertanyaan terkait prinsip systrust terhadap penilaian kinerja di Poskopizio.

2. Observasi

Sugiyono (2012) mengemukakan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden. Tujuan dari pengamatan langsung adalah untuk menemukan fakta dilapangan. Peneliti menggunakan instrumen observasi nonpartisipan yang tidak terstruktur. Menurut peneliti sifat instrumen yang tidak baku memudahkan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan prinsip systrust terhadap penilaian kinerja di Poskopizio.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan oleh peneliti sebagai metode mengkaji dan mengolah data dari dokumen-dokumen yang sudah ada sebelumnya dan mendukung data penelitian. Menurut pendapat Burhan (2008) dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri historis. Sehingga peneliti menggunakan metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaksi dari sugiyono (2014), yaitu analisis data yang dilakukan secara terus-menerus sejak awal sampai selesai penelitian. Teknik analisis data tersebut adalah:

1. Reduksi Data

Dalam perolehan data di lapangan yang jumlahnya banyak maka, diperlukan pencatatan yang teliti dan rinci. Oleh karena itu, diperlukan untuk analisis data melalui redaksi data. Reduksi data merupakan merangkum atau meringkas, memilih hal-hal yang dianggap penting dalam suatu data, mencari tema dan polanya serta membuang data yang tidak perlu dimasukkan.

Dengan demikian memberikan gambaran lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya (Sugiyono, 2014:431).

Mengumpulkan data dan memilah data diperoleh di lapangan melalui wawancara secara langsung yaitu:

- a) Perspektif proses bisnis dan internal yaitu melakukan wawancara kepada owner Poskopizio dari segi kualitas, fasilitas pelayanan dan inovatif.
- b) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu melakukan kepada owner Poskopizio dari segi pelatihan, profesionalitas, dan motivasi kerja.
- c) Perspektif pelanggan yaitu melakukan penyebaran kuisisioner kepada pelanggan poskopizio.

Mengumpulkan data internal berupa data keuangan untuk mengetahui pendapatan, data penjualan atau transaksi penjualan untuk mengetahui target pasar Poskopizio.

2. Penyajian Data

Setelah mereduksi data maka yang akan dilakukan selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam hal ini penyajian data diperoleh dari data penilaian dari empat perspektif Balanced Scorecard yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang ada di Poskopizio Jombang (Sugiyono, 2014:92).

Setelah mendapatkan data dan diolah (memilah) kemudian dapat dilakukan analisis menggunakan teori-teori yang sudah dijelaskan dalam landasan teori penelitian. Setelah itu, membandingkan kesesuaian data apakah penerapan Balanced Scorecard bagus atau tidak.

3. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas (Sugiyono, 2014:94).

Menemukan jawaban dari permasalahan yang timbul selama penelitian dan mendapatkan kesimpulan penerapan Balanced Scorecard pada penilaian kinerja. Menyimpulkan dari hasil wawancara dan data-data internal yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.