

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁶³ Metode yang dilakukan penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive*, lalu teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* daripada *generalisasi*⁶⁴.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode deskriptif. Alasan penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif karena sesuai dengan sifat dan tujuan penelitian yang ingin diperoleh agar mendapatkan sebuah gambaran tentang implementasi *inbound* dan *outbound*.

Penelitian dengan metode deskriptif adalah cara kerja penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan, melukiskan, atau memaparkan keadaan suatu objek secara apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi pada saat penelitian itu dilakukan.⁶⁵

B. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua Jenis data yang yaitu:

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 2.

⁶⁴ *Ibid*, hal.9.

⁶⁵ Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : ALFABETA, 2015), hlm.59.

1. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber utama yang dapat memberikan informasi, fakta, dan gambaran peristiwa yang diinginkan dalam penelitian.⁶⁶ Sehingga dalam penelitian ini penulis memperoleh data primernya melalui observasi langsung ke tempat penelitian yaitu PT Bieatama Kayone Lestari.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁶⁷ Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen yang terkait dengan Program Pelayanan terhadap konsumen yang diperoleh dari PT. Bieatama Kayone Lestari.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah peneliti, pada umumnya cara mengumpulkan data dapat menggunakan teknik wawancara, Observasi, angket, studi dokumentasi dan *Forum General*

Discussion (FGD).⁶⁸

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran tersebut. Adapun hasilnya dapat berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu observasi terus terang atau tersamar yakni peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus

⁶⁶ Ibid., hlm. 69

⁶⁷ Sugiyono, ..., hlm.225.

⁶⁸ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Jakarta : Kencana, 2014), hlm.13.

terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian . jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi ini, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Dan kemungkinan kalau dilakukan secara terus terang, maka peneliti tidak akan diizinkan untuk melakukan observasi.⁶⁹

Metode observasi ini digunakan peneliti untuk mengetahui secara langsung apa yang terdapat di lapangan tentang bagaimana analisis fungsi pengawasan pada program kinerja karyawan.

2. Wawancara

Menurut Susan Stanback yang dikutip oleh sugiyono dalam bukunya, mengungkapkan bahwa dengan wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.⁷⁰

Wawancara yang dilakukan oleh penulis merupakan wawancara yang semiterstruktur, Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ideidenya. Dalam melakukan wawancara,

⁶⁹ Sugiyono, ,...hlm. 228

⁷⁰ Ibid,..hlm.232.

peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.⁷¹

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan para internal lembaga yang terdiri dari pihak ketua penghimpunan yaitu H. Asep Suryana, ketua Bid. Pendistribusian H. Atang Muttaqin, dan pihak-pihak lain yang terkait dengan internal PT. Bieatama Kayone Lestari, serta para konsumen PT. Bieatama Kayone Lestari.

3. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁷²

4. Kuesioner

a. Pengertian

Pengertian kuesioner adalah sebuah teknik menghimpun data dari sejumlah orang atau responden melalui seperangkat pertanyaan untuk dijawab. Dengan memberikan daftar pertanyaan tersebut, jawaban-jawaban yang diperoleh kemudian dikumpulkan sebagai data. Nantinya, data diolah dan disimpulkan menjadi hasil penelitian.

Beberapa ahli memiliki definisi tersendiri mengenai apa itu kuesioner. Misalnya, Narbuko dan Achmadi (1999) mengatakan pengertian kuesioner adalah daftar rangkaian pertanyaan terkait suatu masalah atau bidang yang akan diteliti.

⁷¹ Sugiyono, ..., hlm.233

⁷² Ibid., hlm. 240

Di sisi lain, Sugiyono (2010) mengartikan kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara memberi responden seperangkat pertanyaan maupun pernyataan tertulis untuk dijawabnya.

Pada dasarnya, tujuan dan manfaat kuesioner adalah untuk mendapatkan sejumlah data atau informasi yang relevan dengan topik penelitian. Umumnya, Metode ini lebih banyak digunakan pada penelitian kuantitatif guna menguraikan hubungan antara variabel.

b. Manfaat kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan kuesioner sebetulnya memberikan beberapa manfaat kepada peneliti. Adapun manfaat kuesioner adalah sebagai berikut :

- Memperoleh data dan informasi sebagai bahan dasar penyusunan hasil penelitian
- Menghasilkan data dan informasi dengan tingkat validitas yang tinggi
- Memperoleh data perbandingan sebagai bahan evaluasi yang mendalam
- Mengetahui sikap dari responden secara langsung

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas atau valid, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara.⁷³ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitiannya berupa pedoman wawancara dan pedoman observasi.

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D....*, hlm.223-224. ³⁹ Ibid., hlm. 270

Adapun instrument penelitian yang digunakan peneliti pada penelitian ini antara lain Kuisioner dan wawancara sebagai berikut ini:

A. Kuesioner

I. PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. Kurang dari 20 tahun
 - b. 21 – 40 tahun
 - c. 40 – 60 tahun
 - d. Lebih dari 60 tahun
3. Pendidikan
 - a. SMA/SMK
 - b. Diploma
 - c. Sarjana
 - d. Lainnya.....
4. Pendapatan dalam 1 bulan
 - a. Kurang dari Rp 1.500.000
 - b. Rp 1.500.000 – Rp 2.250.000
 - c. Rp 2.250.000 – Rp 3.000.000
 - d. Lebih dari Rp 3.000.000
5. Lama menjadi karyawan perusahaan PT. BKL
 - a. Kurang dari 1 tahun
 - b. 1 – 2 tahun
 - c. 3 – 4 tahun
 - d. Lebih dari 4 tahun
6. Posisi/jabatan dalam perusahaan :

II. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (x) pada salah satu kolom jawaban di bawah ini sesuai dengan kenyataan Anda, dengan ketentuan:

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

TABEL KUESIONER 3.1
TANGGAPAN KARYAWAN TENTANG PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM
PADA PT BINEATAMA KAYONE LESTARI TASIKMALAYA
(X)

Konsep (C)	Elemen (E)	SS	S	TS	STS
(L1) Tauhid	(E1) Pelaku bisnis menyegerakan salat saat waktu salat tiba				
	(E2) Pelaku bisnis menyediakan fasilitas ibadah				
	(E3) Pelaku bisnis mengeluarkan zakat atas upah yang diperoleh				
	(E4) Pelaku bisnis berdoa sebelum dan setelah bekerja				
	(E5) Pelaku bisnis libur saat Hari Besar Agama				
	(E6) Pelaku bisnis memproduksi produk dengan bahan baku yang legal dan prosedural (jual beli sesuai syariat islam)				
(L2) Keseimbangan	(E7) Pelaku bisnis memperlakukan konsumen dengan setara				
	(E8) Pelaku bisnis mengambil margin keuntungan sesuai dengan biaya-biaya yang dikeluarkan				
	(E9) Pelaku bisnis bekerja sama dengan tidak membeda-bedakan ras, suku, dan status sosial				
(L3) Kehendak Bebas	(E10) Pelaku bisnis menggunakan sumber daya dengan efisien				
	(E11) Pelaku bisnis bebas melakukan inovasi Produk				
	(E12) Pelaku bisnis bebas dalam memasarkan produk sesuai dengan target pemasaran				
	(E13) Pelaku bisnis terbuka atas kegiatan riset/penelitian yang berkaitan dengan bidang bisnis yang digeluti				

(L4) Tanggung Jawab	(E14) Pelaku bisnis melakukan tugas dan fungsinya sesuai SOP dan <i>Job Description</i>				
	(E15) Pelaku bisnis menaati peraturan yang berlaku pada perusahaan				
	(E16) Pelaku bisnis menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang ditentukan perusahaan				
	(E17) Pelaku bisnis tidak menyembunyikan informasi kondisi produk/barang				
	(E18) Pelaku bisnis menyantumkan komposisi/kualitas produk pada kemasan				
	(E19) Pelaku bisnis menanggapi masalah yang timbul saat kegiatan berlangsung dengan cepat				
	(E20) Pelaku bisnis memberikan solusi yang tepat dalam mengatasi masalah				

Tabel 3.2
TANGGAPAN KARYAWAN TENTANG KUALITAS KINERJA
KARYAWAN PERUSAHAAN PADA PT BINEATAMA KAYONE
LESTARI TASIKMALAYA (Y)

No	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
A. Kualitas Kerja					
1	Hasil kerja anda sesuai dengan kualitas kerja standar perusahaan.				
2	Anda dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan hasil yang ditentukan perusahaan.				
B. Ketetapan Waktu					
3	Anda dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sesuai peraturan yang ditetapkan perusahaan.				
4	Anda masuk dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh perusahaan.				
C. Inisiatif					
5	Anda mempunyai inisiatif dalam melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan.				
6	Anda mampu menyelesaikan pekerjaan melampaui target yang ditentukan oleh perusahaan.				
D. Kemampuan					
7	Anda dapat menyelesaikan tugas dengan melaksanakan prosedur dan peraturan kerja perusahaan.				

8	Anda mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan sesuai yang ditentukan perusahaan.				
E. Komunikasi					
9	Anda sering melakukan koordinasi dengan rekan kerja dalam menyelesaikan tugas.				
10	Anda mengutamakan kerjasama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.				

B. Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Etika Bisnis Islam (X)

A. Tauhid

1. Ketika waktu salat tiba, apa yang saudara lakukan?
2. Apakah pengelola usaha menyediakan fasilitas beribadah?
3. Apakah saudara membiasakan berdoa sebelum dan setelah bekerja?
4. Bagaimana penggunaan bahan baku untuk produksi produk pada usaha ini?
5. Dari upah yang diperoleh, apakah saudara menyisihkannya untuk berzakat, infaq dan sedekah?
6. Apakah usaha ini libur saat Hari Besar Agama?

B. Keseimbangan

7. Apakah saudara memperlakukan suplayer/mitra usaha dengan tidak membeda-bedakannya?
8. Apakah margin keuntungan yang diambil pada usaha ini sesuai dengan biaya-biaya produksi yang dikeluarkan?
9. Bagaimana sistem upah yang diterapkan pada perusahaan ini?

C. Kehendak Bebas

10. Apakah saudara menggunakan sumber daya secara efisien?
11. Apakah saudara merasa bebas untuk berinovasi bisnis dan inovasi bisnis apa saja yang pernah saudara lakukan?
12. Bagaimana strategi bisnis pada usaha ini?
13. Bagaimana sikap perusahaan/pihak manajemen menanggapi adanya riset/penelitian yang berhubungan dengan bidang bisnis saudara?

D. Tanggung Jawab

14. Apakah saudara bekerja sesuai dengan SOP dan *Job Description* yang berlaku pada usaha ini?
15. Bagaimana pandangan saudara dengan peraturan yang berlaku pada usaha ini?
16. Apakah saudara menyelesaikan tugas sesuai target dan waktunya?

17. Apakah saudara menyampaikan informasi produk/barang secara transparan?
18. Bagaimana saudara menanggapi masalah yang timbul pada usaha ini?

Kualitas Kinerja Karyawan PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya(Y)

1. Menurut anda, bagaimana tentang kualitas kinerja anda di PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya?
2. Apakah anda sudah bekerja disiplin sesuai waktu yang ditentukan perusahaan?
3. Apakah anda mempunyai inisiatif dalam melakukan pekerjaan?
4. Bagaimana kemampuan anda dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai tanggung jawab anda di perusahaan?
5. Bagaimana kualitas komunikasi anda dengan rekan kerja atau dengan pimpinan perusahaan?

E. Uji Kredibilitas Data

Uji Kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan *membercheck*.³⁹

Dalam penelitian ini uji kredibilitas data yang digunakan adalah dengan metode sebagai berikut :

1. Perpanjangan Pengamatan

Metode perpanjangan pengamatan ini dapat meningkatkan kredibilitas data, karena dengan metode ini berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, dan wawancara lagi dengan sumber data. Hal itu dilakukan untuk mengecek kembali apakah data yang diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Bila data yang diperoleh selama ini setelah di cek kembali ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.

Dalam metode ini sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, bila setelah di cek kembali ke lapangan data sudah benar yang berarti kredibel. Maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.⁷⁴

Dalam penelitian ini, peneliti kembali mengamati proses pengawasan yang dilakukan pihak Perusahaan terhadap kinerja karyawan, serta kembali melakukan

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.....,hlm.271

wawancara dengan sumber data untuk membuktikan data yang diperoleh peneliti benar atau tidak.

2. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Misalnya data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara serta data tentang interaksi manusia didukung oleh foto-foto.⁷⁵

Dalam penelitian ini, data hasil wawancara didukung dengan adanya rekaman wawancara dengan sumber data.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data yang akan digunakan yakni analisis data dengan model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun aktivitas dalam analisis data ini adalah sebagai berikut ;⁷⁶

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks dalam bentuk sistematis, sehingga menjadi bentuk yang sederhana serta dapat dipahami maknanya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

⁷⁵ Ibid., hlm. 275

⁷⁶ Ibid., hlm.246-252.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada pengumpulan tahap 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.

G. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Bineatama Kayone Lestasi

2. Jadwal Penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Kegiatan	Tahun 2022							
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
1.	Pengajuan Judul	√							
2.	SK Bimbingan		√						
3.	Penyusunan Usulan Penelitian		√	√	√				
4.	Seminar Usulan Penelitian				√				
5.	Pelaksanaan: ✓ Melakukan Penelitian ✓ Mengolah Data					√	√		
6.	Pelaporan: ✓ Penyusunan ✓ Laporan ✓ Laporan Hasil ✓ Skripsi ✓ Sidang Skripsi						√	√	√