BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

   Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian di mana data yang diperoleh dari lapangan secara langsung dari sumbernya, sehingga sumber data dalam penelitian lapangan adalah sumber primer (Sugiyono, 2014, hlm. 14–15). Dengan memfokuskan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

2. Pendekatan Penelitian

   Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu data-data yang dikumpulkan berupa hasil dari wawancara, bukan berbentuk angka. Sehingga tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah menggambarkan realita berdasarkan pengalaman dibalik fenomena yang terjadi secara terperinci, mendalam dan tuntas. (Triswanto, 2010, hlm. 33)

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang penulis ambil untuk penelitian ini berada di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin yang

terletak di jalan lambung mangkurat no.12, Banjarmasin Tengah, Kalimantan Selatan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

   Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah karyawan bidang pelayanan pelangan dan administrasi PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan sumber data dengan petimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, karena orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang ingin diketahui peneliti (Sugiyono, 2014, hlm. 218-219). Jumlah karyawan bidang pelayanan pelangan dan administrasi PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin adalah 13 orang, namun dalam penelitian ini peneliti akan meneliti 4 karyawan. Penetapan 4 orang informan dalam penelitian ini dengan alasan karyawan pelayanan pelanggan dan administrasi, mengetahui prosedur bongkar rampung, dan mengetahui prosedur operasi piutang.

2. Objek Penelitian

   Objek penelitian ini adalah prosedur program bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah catatan keterangan sesuai bukti kebenaran; bahan-bahan yang dipakai sebagai dukungan penelitian. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari informan melalui kuesioner, kelompok, fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sujarweni, 2015, hlm. 89). Data dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari informan yaitu dengan wawancara.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Informan

Informan yaitu orang yang terlihat langsung dalam penelitian ini yang akan memberikan informasi. Informan dalam penelitian ini yaitu 3 orang petugas operasi piutang dan 1 orang petugas pelayanan pelanggan yang mengetahui tentang prosedur bongkar rampung operasi piutang.

b. Dokumen

Dokumen adalah seluruh data yang berhubungan dengan penelitian sehingga bisa memberikan keterangan dan tambahan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematik tentang fenomena-fenomena yang diteliti. (Mantra, 2004, hlm. 82) Observasi disini, penulis terjun langsung kelapangan untuk memperoleh data atau informasi sesuai dengan masalah yang ingin diteliti.
2. Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan (Afifuddin & Saebani, 2009, hlm. 131). Proses memperoleh data atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dan informan terkait dengan bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Dokumentasi, metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Dalam metode ini, penulis mengambil data-data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini yang berkenaan

dengan bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

   Setelah semua data telah terkumpul, maka yang dilakukan adalah pengolahan data dengan tahapan sebagai berikut:

   a. *Editing,* yaitu sebelum data diolah, data tersebut perlu di edit lebih dahulu. Dengan perkataan, data yang telah dikumpulkan perlu dibaca sekali lagi dan diperbaiki, jika masih terdapat hal-hal yang salah atau yang masih meragukan.

   b. *Kategorisasi,* yaitu penyusunan terhadap data yang di peroleh berdasarkan jenis dan permasalahannya, sehingga akan tersusun secara rapi dan mudah untuk dipahami.

   c. *Interpretasi,* yaitu upaya untuk memahami dan menafsirkan kembali terhadap data data yang telah dikumpulkan sehingga data menjadi jelas dan mudah dipahami.

2. Analisis Data

   Setelah data selesai diolah, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif, yaitu metode analisis yang tidak didasarkan pada perhitungan statistik yang berbentuk kuantitatif, akan tetapi dalam

bentuk pernyataan dan uraian yang selanjutnya akan disusun secara sistematis.

G. Tahap Penelitian

Dalam tahap-tahap penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

   Pada tahapan ini penulis mengonsultasikan judul kepada dosen pembimbing akademik untuk berkonsultasi mengenai permasalahan yang ada dan meminta persetujuan. selanjutnya, akan dituangkan dalam bentuk desain proposal, setelah itu dimasukkan ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Setelah proposal diterima dan mendapatkan dosen pembimbing skripsi, maka selanjutnya dilakukan konsultasi awal dengan Dosen pembimbing I yang merupakan dosen pembimbing skripsi dan dosen pembimbing II yang merupakan dosen pembimbing akademik yang ditunjuk langsung oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, selanjutnya dilakukanlah seminar desain proposal.

2. Tahapan Pengumpulan Data

   Pada tahapan ini penulis terlebih dahulu mengurus surat riset untuk mendapatkan surat permohonan izin riset untuk kemudian melakukan penelitian, dan wawancara langsung kepada informan yaitu supervisor pelayanan pelanggan dan administrasi, petugas operasi piutang, dan petugas pelayanan pelanggan yang mengetahui tentang prosedur

kebijakan bongkar rampung operasi piutang. Sehingga diperoleh data-data dan informasi terkait dengan permasalahan yang ditulis peneliti.

3. Tahapan Pengelolaan dan Analisis Data

   Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, kemudian penulis mengelola data tersebut dengan teknik *editing, kategorisasi* dan *interprestasi* yang semuanya dituangkan dalam laporan penelitian pada bab IV. Kemudian data tersebut dianalisis secara kualitatif berdasarkan jenisnya.

4. Tahapan penyusunan

   Pada tahapan ini merupakan tahapan akhir yang peneliti lakukan, dimana peneliti melakukan penyusunan data yang telah diolah dan dianalisis dengan mengacu kepada sistematika yang ada. Untuk kesempurnaannya, maka dianggap baik dan layak dijadikan sebuah karya tulis ilmiah dalam betuk skripsi yang siap dimunaqasahkan.