

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Tipe Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dalam Sugiyono (2012:15) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian yang bersifat deskripsi mempunyai tujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu atau menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala lain dalam masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif adalah dengan memaparkan secara terperinci tentang fenomena sosial yang ada.

Dalam Sugiyono (2012: 14-15) metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode etnographi karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang *anthropology* budaya,

disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Generalisasi dalam penelitian kualitatif dinamakan *transferability*.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan menggambarkan mengenai peran prinsip transparansi dalam *GCG* pada program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) guna meningkatkan pelayanan kepada pelanggan serta meningkatkan kinerja perusahaan, sehingga tergolong pada penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

## **B. Fokus Penelitian**

Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Dalam mempertajam penelitian, peneliti kualitatif menetapkan fokus. Spradley menyatakan bahwa "*A focused refer to a single cultural domain or a few related domains*" maksudnya adalah bahwa, fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Kebaruan informasi itu bisa berupa upaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial tetapi juga ada keinginan

untuk menghasilkan hipotesis atau ilmu baru dari situasi sosial yang diteliti. Fokus yang sebenarnya dalam penelitian kualitatif diperoleh setelah peneliti melakukan *grand tour observation* dan *grand tour question* atau yang disebut dengan penjelajah umum. Dari penjelajahan umum ini peneliti telah memperoleh gambaran umum menyeluruh yang masih pada tahap permukaan tentang situasi sosial. Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian (Sugiyono, 2012:285-288).

Fokus masalah diturunkan dari rumusan masalah penelitian, sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip Transparansi dalam *Good Corporate Governance* (GCG) Pada program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung yang difokuskan pada:
  - a. Penyediaan informasi yang akurat, dan tepat waktu kepada berbagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan. Mempunyai indikator yaitu sistem yang digunakan AP2T, tata aturan yang digunakan AP2T dan sumber daya manusia yang menggunakan AP2T.
  - b. Penyediaan informasi yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Mempunyai indikator yaitu efisiensi AP2T dalam proses pengambilan keputusan, dan kemudahan arus informasi.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung. Difokuskan pada:
  - a. Kendala internal dalam AP2T
  - b. Kendala eksternal dalam AP2T

### **C. Lokasi Penelitian**

Dalam menentukan lokasi penelitian sangat diperlukan pertimbangan mengenai teori substantif dan dengan mendalami fokus serta rumusan masalah dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, lokasi yang ditetapkan adalah PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung, Jalan Z.A. Pagar Alam Nomor 5 Bandar Lampung. Pemilihan lokasi tersebut berdasarkan pertimbangan : (1) PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung merupakan pusat pengolahan data dari tiga Area, yaitu Area Tanjung Karang, Area Metro, dan Area Kota Bumi. (2) PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung adalah kantor pusat PT. PLN (Persero) di Lampung. Dengan adanya Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja Distribusi, Area, dan Rayon yang tersebar di Lampung.

### **D. Jenis Data dan Sumber Data**

#### **1. Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya (Sayid Syekh, 2011:5). Data-data primer ini merupakan unit analisis utama yang digunakan dalam kegiatan analisis data. Data primer ini diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang diperoleh oleh peneliti selama proses pengumpulan data terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) sebagai peningkatan kinerja dan

pelayanan pelanggan yang terfokus pada penerapan prinsip transparansi dalam *Good Corporate Governance* (GCG) pada program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung.

- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Sayid Syekh, 2011:5-6). Data ini pada umumnya berupa data-data tertulis seperti, monografi, laporan kegiatan, notulensi rapat, berita acara kegiatan, matriks kegiatan, data-data statistik, surat-surat keputusan yang terkait dengan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) sebagai peningkatan kinerja dan pelayanan pelanggan yang terfokus pada penerapan prinsip transparansi dalam *Good Corporate Governance* (GCG) pada program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung.

## **2. Sumber Data**

Langkah awal dalam memperoleh informan dalam penelitian ini adalah dengan menentukan terlebih dahulu informan penelitian. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini adalah dengan teknik disengaja dan bersifat tidak acak serta dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu. Menurut Lofland (Moleong, 2007:157) sebuah data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, serta yang selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data utama tersebut dicatat melalui catatan tertulis atau perekaman audio atau video tapes, pengambilan foto atau film. Adapun sumber data dalam penelitian ini meliputi:

a. Informan

Informan adalah orang-orang atau pihak yang terkait dan dinilai memiliki informasi tentang Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) sebagai peningkatan kinerja dan pelayanan pelanggan yang terfokus pada penerapan prinsip transparansi dalam *Good Corporate Governance* (GCG) pada program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung. Informan yang dimaksud yaitu informan yang terkait Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) sebagai peningkatan kinerja dan pelayanan pelanggan yang terfokus pada penerapan prinsip transparansi dalam *Good Corporate Governance* (GCG) pada program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung.

**Tabel 3.1 Informan Terkait Pelaksanaan Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung**

No	Nama	Jabatan
1.	Arie Aprillio Oscar	Assistant Analyst Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung
2.	Kristantio Yuniardi	Junior Analyst Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung
3.	Muhammad Dzulfadli	Assistant Analyst Transaksi Energi Listrik di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung
4.	Fajar Anang Arroseyid	Analyst Pemasaran dan Pendapatan di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung
5.	Deri Widjaksana	Junior Analyst Akuntansi dan Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung
6.	Masyarakat	Pelanggan PT. PLN (Persero) yang dipilih secara random untuk mewakili dari tiga Area yaitu Area Tanjung Karang, Area Metro dan Area Kota Bumi.

b. Peristiwa atau Kejadian

Peristiwa atau kejadian adalah peristiwa-peristiwa yang terjadi atau pernah terjadi terkait dengan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) sebagai peningkatan kinerja dan pelayanan pelanggan yang terfokus pada penerapan prinsip transparansi dalam *Good Corporate Governance* (GCG) pada program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung.

c. Dokumen-Dokumen

Dokumen adalah arsip yang berkaitan dengan AP2T di PT. PLN (Persero) sebagai peningkatan kinerja dan pelayanan pelanggan yang terfokus pada penerapan prinsip transparansi dalam *Good Corporate Governance* (GCG) pada program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung.

Dokumen terkait dengan AP2T di PT. PLN (Persero) sebagai peningkatan kinerja dan pelayanan pelanggan yang terfokus pada penerapan prinsip transparansi dalam *Good Corporate Governance* (GCG) pada program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung.

**Tabel 3.2 Dokumen Terkait Penerapan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung**

No.	Dokumen
1.	Kepdir Nomor 094. K/DIR/2011 Tentang Fitur Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Berbasis Proses Bisnis <i>Best Practice</i> .
2.	Kepdir Nomor 095. K/DIR/2011 Tentang Penetapan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Sebagai Aplikasi Pelayanan Standard di PT. PLN (Persero).
3.	Kepdir Nomor 096. K/DIR/2011 Tentang Pembentukan Tim Imbangan Implementasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Sebagai Aplikasi Pelayanan di PT. PLN (Persero).
4.	Perjanjian Kerjasama Strategis Antara PT. PLN (Persero) dengan PT. Indonesia Comnets Plus Nomor 114.PJ/041/DIRUT/2010 Tanggal 29 Maret 2010 Tentang Pengembangan Pelayanan Telekomunikasi dan Teknik Informasi (TI).

#### **E. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrument juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Pelaku validasi adalah peneliti sendiri melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan (Sugiyono, 2009: 222).

Dalam hal instrumen penelitian kualitatif, Nasution (Sugiyono, 2009:223) menyatakan:

“Dalam penelitian kualitatif tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrument penelitian utama. Alasannya bahwa segala

sesuatu belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya.”

Dalam Sugiyono (2009:223-224) penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti telah terjun ke lapangan sendiri, baik pada *grand tour question*, tahap *focused and selection*, melakukan pengumpulan data, analisis dan membuat kesimpulan.

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2009:224) peneliti sebagai instrumen penelitian serasi untuk penelitian serupa karena memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Peneliti sebagai alat peka dan dapat bereaksi terhadap segala stimulan dari lingkungan yang harus diperkirakannya bermakna atau tidak bagi penelitian.
2. Peneliti sebagai alat dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan aneka ragam data sekaligus.
3. Tiap situasi merupakan keseluruhan. Tidak ada suatu instrumen berupa test atau angket yang dapat menangkap keseluruhan situasi, kecuali manusia.
4. Suatu situasi yang melibatkan interaksi manusia, tidak dapat dipahami dengan pengetahuan semata.

5. Peneliti sebagai instrumen dapat segera menganalisis data yang diperoleh. Ia dapat menafsirkannya, melahirkan hipotesis dengan segera untuk menentukan arah pengamatan, untuk menguji hipotesis yang timbul seketika.
6. Hanya manusia sebagai instrumen dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada suatu saat dan menggunakan segera sebagai balikan untuk memperoleh penegasan, perubahan, perbaikan.
7. Dalam penelitian dengan menggunakan test atau angket yang bersifat kuantitatif yang diutamakan adalah respon yang dapat dikuantifikasi agar dapat diolah secara statistik, sedangkan yang menyimpang dari itu tidak dihiraukan. Dengan manusia sebagai instrumen, respon yang aneh, yang menyimpang justru diberi perhatian. Respon yang lain daripada yang lain, bahkan yang bertentangan dipakai untuk mempertinggi tingkat kepercayaan dan tingkat pemahaman mengenai aspek yang diteliti.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2012:308). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Nasution (1998) dalam Sugiyono (2012:310) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh

melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.

## 2. Wawancara

Menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2009:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Menurut Susan Stainback (1988) dalam Sugiyono (2009:232) mengemukakan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, di mana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Selanjutnya Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2009: 232) menyatakan bahwa wawancara merupakan hatinya penelitian sosial. Bila dilihat dalam ilmu sosial, maka akan menemui semua penelitian sosial didasarkan pada interview, baik yang standar maupun yang dalam.

### 3. Dokumentasi

Dalam Sugiyono (2009:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya, misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, di sekolah, di tempat kerja, di masyarakat, dan autobiografi. *Publis autobiographies provide a readily available source of data for the discerning qualitative research* (Bogdan dalam Sugiyono, 2009:240). Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.

### 4. Kuisisioner

Untuk mengumpulkan data primer, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner dikarenakan untuk memudahkan dalam mencari data dari masyarakat sebagai pengguna jasa layanan PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung atau bisa disebut sebagai pelanggan yang tersebar di tiga daerah

yaitu area, Area Tanjung Karang, Kota Metro dan Area Kota Bumi. Dengan menggunakan kuisioner pengumpulan data akan lebih efektif dan efisien karena mengingat masyarakat yang tersebar di tiga daerah tersebut.

### **G. Teknik Analisis Data**

Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan, yaitu deskriptif, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya jenuh.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution (1988) dalam Sugiyono (2009:245) menyatakan bahwa analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang membangun (*grounded*). Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Dalam kenyataannya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah selesai pengumpulan data. Langkah-langkah analisis data pada penelitian kualitatif, yaitu:

#### **1. *Data Reduction* (Reduksi Data)**

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan semakin

lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui 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. Dalam mereduksi data, setiap peneliti dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan (Sugiyono, 2009:247-249). Dalam hal ini, peneliti melakukan pemilihan data yang telah didapat dari lapangan yang dapat diperlukan berdasarkan fokus penelitian dengan batasan data yang ada dalam panduan wawancara yang telah dibuat. Hal tersebut disesuaikan dan dipilih data yang berguna untuk dapat disajikan dalam penyajian data.

## 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk table, grafik, *pie chart*, *pictogram*, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut maka data terorganisasikan tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2009:249).

## 3. Verifikasi (Pengarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah pengarikan 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 masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan (Sugiyono. 2009:252).

#### **H. Teknik Keabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian ditekankan pada uji validitas dan reabilitas (derajat kepercayaan). Teknik keabsahan data merupakan standar validitas yang diperoleh. Setiap penelitian memerlukan kriteria untuk melihat derajat kepercayaan atau kebenaran atas hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, standar tersebut dinamakan keabsahan data. Kriteria dalam teknik keabsahan data dapat dilihat sebagai berikut.

##### **1. Derajat Kepercayaan**

Fungsi dari derajat kepercayaan, yaitu melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang diteliti. Kriteria ini menggunakan teknik pemeriksaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan dengan pihak-

pihak yang terlibat, memperbanyak referensi, dan juga menganalisis kasus negatif sebagai pembanding.

## 2. Keteralihan

Kriteria keteralihan menyatakan bahwa generalisasi suatu penemuan dapat berlaku atau diterapkan pada semua konteks dalam populasi yang sama atas dasar penemuan yang diperoleh pada sampel yang secara representatif mewakili populasi itu. Untuk melakukan pengalihan, seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks. Dengan demikian peneliti bertanggung jawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya jika ia ingin membuat keputusan tentang pengalihan tersebut. Untuk keperluan itu peneliti harus melakukan penelitian kecil untuk memastikan usaha memverifikasi tersebut.

## 3. Ketergantungan

Reliabilitas ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Hal yang paling utama adalah bagaimana mencari kondisi yang benar-benar sama agar reliabilitasnya dikatakan tercapai serta mengandalkan orang sebagai instrumen dalam penelitian yang alamiah. Kebergantungan, selain digunakan dalam konteks pemeriksaan terhadap data yang telah diperoleh juga digunakan dalam konteks pemeriksaan audit kebergantungan dimana adanya pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen penelitian, proses, dan hasil penelitian yang dimulai dari penelusuran penelitian.

#### 4. Kepastian

Kriteria kepastian berasal dari konsep “*objektivitas*” dari segi kesepakatan antar subjek. Artinya, objektif atau tidaknya sesuatu bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang. Objektif dalam pengertiannya berarti dapat dipercaya, faktual, dan dapat dipastikan. Dalam penelitian kualitatif, konsep objektif bukan ditekankan pada orang melainkan pada data yang diperoleh melalui validitas kepastian.

Dari empat kriteria data peneliti menggunakan derajat kepercayaan dan keteralihan. Keteralihan dilakukan dengan teknik uraian rinci, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks lokasi penelitian diselenggarakan. Dengan keteralihan diharapkan pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian sehingga dapat memutuskan dan dapat atau tidaknya mengaplikasikan hasil penelitian tersebut ke tempat lain. Selain itu, peneliti juga menggunakan teknik keabsahan data derajat kepercayaan, yaitu menerapkan kriterium derajat pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriterium ini berfungsi dalam melaksanakan inkuri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang diteliti. Untuk memeriksa *credibility* menurut Moleong (2004: 327) maka dilakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Perpanjangan keikutsertaan
2. Ketekunan pengamatan
3. Triangulasi

4. Pengecekan sejawat melalui diskusi
5. Analisis kasus negatif
6. Pengecekan anggota

Kemudian dalam penelitian ini akan digunakan teknik keabsahan data dengan triangulasi. Triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat *me-recheck* temuannya dengan jalan membandingkan berbagai sumber, metode atau teori.