

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin dalam Wiratna (2014), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai atau diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari pengukuran. Sedangkan metode kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam Wiratna (2014) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu kelompok, masyarakat dan atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh,

komprehensif dan holistic. Data yang dihasilkan berupa kata-kata, gambar serta perilaku manusia.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian secara mendalam tentang ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diamati dari individu, kelompok, masyarakat maupun organisasi tertentu. Penggunaan desain penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja PT Lintas Data Prima.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Lintas Data Prima, beralamat di Darmo Residence 1, Sonopakis Kidul, Ngestiharjo, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian berlangsung pada 1 Mei 2020 sampai dengan 30 Mei 2020.

### **C. Subjek Penelitian**

Anton M. Moeliono (1993) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai orang yang diamati sebagai sasaran penelitian. Sedangkan Moleong (2007) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan subjek penelitian berdasarkan pertimbangan pihak-pihak yang dapat memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Serta pihak yang mempunyai peran penting atau kunci untuk bisa memberikan informasi dan data terhadap variabel di masing-masing perspektif BSC. Informan kunci dalam penelitian ini meliputi informan internal dan eksternal. Informan internal lebih menitikberatkan pada penggalian informasi untuk dimensi proses bisnis internal dan pertumbuhan serta pembelajaran, sementara untuk informan eksternal lebih menitikberatkan pada penggalian informasi pada dimensi pelanggan, hal ini dikarenakan untuk sudut pandang pelanggan dianggap lebih objektif dalam menilai

pelayanan yang telah diberikan oleh PT. Lintas Data Prima.

Adapun informan kunci pada penelitian ini adalah:

1. Bp Hanif Purnomo, Managing Director LDP
2. Bp Cahyo Susilanto, Manajer Transmisi dan Terrestrial
3. Bp Yanis Taufik. Manajer Sales Government dan Partner
4. Bp Arief Putra, Manajer Infra Bisnis
5. Ibu Putri, HRD
6. Bpk Ridwan, Staff Transmisi dan Terrestrial
7. Bpk Bambang, Staff NOC (Network Operation Control)
8. Bpk, Widodo, Staff General Affair
9. Bpk Nanda, Kepala IT BPR BDE
10. Bpk Hendro, Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan, Dinas  
Kominfo Kabupaten Magetan
11. Bpk Ichsan, Kepala IT Universitas Amikom
12. Bpk Tyas, Owner BoombaNet, Prambanan

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2006) merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data.

Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto dalam edisi sebelumnya adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga mudah diolah. Sugiyono (2010) mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri.

Peneliti memiliki peranan yang besar memegang kendali dan menentukan data yang diperoleh. Oleh sebab itu, instrumen utama penelitian analisis peningkatan kinerja PT Lintas Data Prima menggunakan pendekatan Balance Scorecard ini adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen perlu melakukan validasi terkait seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian untuk 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 obyek-obyek yang akan diteliti yaitu PT Lintas Data Prima. Dalam proses penelitian, peneliti menggunakan pedoman wawancara dan observasi dalam

pengamatan di lapangan agar mendapatkan data-data pendukung yang relevan dengan permasalahan penelitian. Selain itu, peneliti menggunakan alat bantu pengumpulan data yaitu berupa buku catatan, pedoman wawancara maupun perangkat observasi lain selama proses penelitian berlangsung.

#### **E. Jenis Data**

Dalam penelitian ini diperlukan data atau keterangan dan informasi. Secara umum, ada dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sumber data primer dan sekunder. Rinciannya adalah sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang didapat secara langsung pada lokasi penelitian. Data ini dapat diperoleh melalui proses wawancara dan observasi mengenai semua hal yang berkaitan dengan operasional PT Lintas Data Prima, baik internal maupun eksternal. Narasumber sesuai dengan yang sudah dijelaskan dalam subjek penelitian. Menurut S. Nasution dalam Moleong (2007) data primer adalah data

yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Selain itu, peneliti berperan sebagai pengamat. Dalam penelitian ini peneliti mengamati segala bentuk kegiatan operasional di PT Lintas Data Prima. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan bantuan alat rekam suara.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang menunjang data primer dan pelengkap bagi data primer. Data yang didapat melalui pihak kedua, ketiga, dan seterusnya. Artinya, melewati satu atau lebih pihak yang bukan peneliti. Data sekunder dalam penelitian ini adalah:

- UU no 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi
- PP 52 TAHUN 2000 Tentang Telekomunikasi
- Peraturan Menteri Kominfo no 13 tahun 2019
- Laporan Kinerja Operasi PT LDP Tahun 2017-2019
- Website LDP di <http://www.ldp.net.id>

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian memiliki fungsi dan manfaatnya masing-masing sesuai kebutuhan penelitian. Data adalah sesuatu yang diperoleh melalui suatu metode pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis dengan suatu metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan suatu hal yang dapat menggambarkan atau mengidentifikasi sesuatu (Herdiansyah, 2010). Dalam penelitian kualitatif dikenal beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan. Beberapa metode tersebut antara lain wawancara, observasi dan studi dokumentasi (Herdiansyah, 2010). Berdasarkan kepentingan dan kecocokan penggunaan teknik pengumpulan data, maka pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi..Berikut akan dijelaskan uraiannya dari masing-masing teknik pengumpulan data, yaitu:

### **1. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan tujuan untuk



memperoleh informasi. Menurut Herdiansyah (2010) mendefinisikan wawancara merupakan percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu.

Wawancara dimulai secara individual kepada Managing Director dan karyawan untuk menggali dan menemukan masalah-masalah strategis yang dihadapi oleh LDP. Kemudian wawancara dengan pelanggan-pelanggan untuk mendengar data dan fakta terhadap layanan dan operasional LDP selama ini dan faktor apa saja penilaian pelanggan terhadap LDP. Peneliti tetap mengacu pada pedoman wawancara dari tahap persiapan, proses dan evaluasi wawancara. Peneliti menggunakan metode wawancara semi terstruktur. Sekuensi pertanyaan tidaklah sama pada tiap partisipan bergantung pada proses wawancara dan jawaban tiap individu. Namun pedoman wawancara menjamin peneliti dapat mengumpulkan jenis data yang sama dari partisipan.

Peneliti dapat menghemat waktu melalui cara ini. Rasio data sampah lebih rendah daripada wawancara tidak berstruktur. Peneliti dapat mengembangkan pertanyaan dan memutuskan sendiri mana isu yang dimunculkan. Pedoman wawancara dapat agak panjang dan rinci walaupun hal itu tidak perlu diikuti secara ketat. Pedoman wawancara berfokus pada subyek area tertentu yang diteliti, tetapi dapat direvisi setelah wawancara karena ide yang baru muncul belakangan. Peneliti tetap bertujuan mendapatkan perspektif narasumber, sehingga terus perlu mengendalikan diri sehingga tujuan penelitian dapat dicapai dan topik penelitian tergal.

Pedoman wawancara ini berisi tahapan:

a. Persiapan wawancara

Peneliti mempersiapkan janji wawancara dengan para narasumber. Mengenai waktu akan disesuaikan dengan jadwal dari masing-masing narasumber dengan tetap menjaga etika dan mengajukan jadwal bertemu. Peneliti akan menggunakan alat bantu

smartphone dan laptop untuk merekam dan tatap muka bisa secara langsung maupun *online* melalui panggilan video.

b. Proses Wawancara

Dalam proses wawancara, peneliti akan berusaha tepat waktu dan datang lebih awal. Memperkenalkan diri secara jelas dan menyampaikan tujuan wawancara. Adab etika dan keterbukaan menjadi prinsip wawancara.

c. Evaluasi Wawancara

Dalam tahap ini peneliti akan memeriksa apakah sudah semua pertanyaan terjawab. Atau apakah hasil wawancara terekam dengan baik. Dan peneliti akan menyampaikan terhadap narasumber untuk bisa dikontak lagi apabila masih diperlukan untuk menanyakan jawaban yang kurang jelas. Pemeriksaan data tidak hanya kuantitatif tapi juga dari kualitasnya.

Sebagai pedoman pertanyaan wawancara, peneliti memfokuskan pada variabel di masing-masing perspektif BSC yaitu:

#### 1) Perspektif Keuangan

Menurut Gaol (2014), perspektif keuangan melihat kinerja dari unsur profitabilitas ketercapaian target keuangan, sehingga didasarkan atas sales growth, return on investment, operating income, dan cash flow. Namun karena keterbatasan akses pada laporan keuangan perusahaan yang menjadi objek penelitian. Maka peneliti menggunakan 2 indikator yaitu:

- revenue growth dari tahun 2017 ke 2019
- sales growth tahun 2019 dari kuartal 1 sampai kuartal 4

#### 2) Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan merupakan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan konsumen,

menurut Gaol (2014) terdapat 3 variabel yang dapat mencerminkan perpektif pelanggan, yaitu customer acquisition, customer satisfaction, dan customer retention. Dengan demikian indikator dan wawancara yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a) Customer acquisition

- Studi dokumentasi jumlah pelanggan yang telah dicapai di pasar ISP,
- strategi pemasaran atau branding perusahaan.

b) Customer satisfaction

- pernyataan pelanggan terhadap kepuasan kualitas SDM PT. Lintas Data Prima,
- pernyataan pelanggan terhadap kepuasan kualitas produk PT. Lintas Data Prima,
- pernyataan mengenai hal yang pernah mengecewakan pelanggan

c) Customer retention

- lama kerja sama dengan PT. Lintas Data Prima
- keinginan untuk merekomendasikan PT. Lintas Data Prima
- pernyataan pelanggan terhadap nilai lebih PT. Lintas Data Prima

3) Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif ini mengindikasikan proses organisasi secara internal dengan fokus pada pengembangan proses baru yang menjadi kebutuhan konsumen. Gaol (2014) mengungkapkan 3 tahapan dalam perspektif proses bisnis internal yaitu inovasi, proses operasi dan after sales service. Berikut ini adalah indikator dan pedoman wawancara dalam perspektif bisnis internal:

a) Inovasi

- Inovasi yang dilakukan oleh PT. Lintas Data Prima

b) Proses Operasional

- Proses penyampaian produk ke pelanggan
- Durasi aktivasi pelanggan baru
- Bagian-bagian yang bertanggung jawab dalam proses operasi

c) After sales service

- Proses penanganan keluhan pelanggan
- Pendekatan dalam menangani keluhan
- Proses dan durasi perbaikan
- Kegiatan kunjungan berkala
- Proses pembayaran jasa / piutang

4) Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan

Menurut Gaol (2014), perspektif ini mengukur faktor yang berhubungan dengan pengembangan karyawan, sistem dan prosedur, serta faktor yang

lain yang membutuhkan perbaruan. Berikut ini adalah indikator dan pedoman wawancara pada perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan.

a) Kepuasan karyawan

- Pernyataan dari karyawan mengenai suasana lingkungan kerja,
- Pernyataan dari karyawan mengenai kenyamanan bekerja
- Pernyataan dari karyawan mengenai interaksi sesama rekan kerja
- Pernyataan dari karyawan mengenai interaksi dengan atasan

b) Retensi Karyawan

- Durasi kerja karyawan di PT. Lintas Data Prima
- Alasan karyawan tetap bertahan di PT. Lintas Data Prima



c) Produktivitas karyawan

- Pernyataan top management mengenai kompetensi karyawan
- Pernyataan top management mengenai inisiatif karyawan
- Pernyataan top management dan karyawan mengenai pelatihan dan mentoring
- Pernyataan karyawan mengenai job desc
- Studi dokumentasi mengenai Key Performance Indicators (KPI)

2. Observasi

Peneliti akan terjun langsung di lapangan untuk mengamati aktifitas LDP secara langsung untuk memotret kejadian, peristiwa atau kondisi yang akan membantu peneliti untuk menjawab tujuan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi non partisipatif, dimana peneliti hanya melakukan

pengamatan dengan menggunakan pedoman observasi tanpa melibatkan diri kedalam fenomena yang ada. Menurut Herdiansyah (2010) Teknik observasi digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan penilaian atas perubahan tersebut.

### 3. Studi Dokumen

Menurut Herdiansyah (2010) studi dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisa dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian. Dokumentasi dapat berupa buku, jurnal, peraturan negara, serta pendapat para ahli

yang berkompetensi memiliki reverensi dengan masalah yang akan diteliti.

Dokumen yang peneliti gunakan adalah: Undang-undang Telekomunikasi, Peraturan Pemerintah tentang Telekomunikasi, Peraturan Menteri Komunikasi Informatika, Ijin Penyelenggaraan Telekomunikasi, struktur organisasi, serta dokumentasi kegiatan pekerjaan karyawan.

## **G. Metode Analisis dan Pembahasan**

Peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif sebagai berikut (Sekaran & Bougie, 2013):

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

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Data hasil mengikhtiarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema dan kategori tertentu akan memberikan

gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan.

## 2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data merupakan tahap menampilkan data yang telah direduksi ke dalam tatanan yang terorganisasi dan singkat. Penyajian data dapat ditampilkan dalam format tabel, grafik, diagram atau gambar yang dapat membantu merepresentasikan substansi data serta memaparkan pola dan hubungan yang terkandung dalam data tersebut.

## 3. Penarikan Kesimpulan (*Drawing of Conclusion*)

Penarikan kesimpulan atau simpulan merupakan tahap analisis terakhir yang memaparkan jawaban atas pertanyaan penelitian dengan cara menentukan makna esensial dari data yang telah direduksi dan disajikan, menjelaskan pola dan hubungan antardata, atau melakukan komparasi terhadap perbedaan data yang kontras. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan

disimpulkan sementara. Simpulan yang yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Setiap simpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung. Simpulan yang diperoleh melalui analisis data tersebut dijadikan pedoman untuk menyusun rekomendasi dan implikasi.

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

Data atau dokumen yang sudah diperoleh perlu diperiksa keabsahannya, dikarenakan penelitian harus valid. Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) menurut versi “positivisme” dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria, dan paradigmanya sendiri. Menurut Moleong (2007) pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan derajat kepercayaan (credibility), keteralihan (transferability), kebergantungan (dependability), dan kepastian (confirmability).

Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Ketekunan Pengamatan

Peneliti berusaha untuk menemukan poin-poin penting dalam empat perspektif Balanced Scorecard yang ada di PT. Lintas Data Prima. Setelahnya, pada hal hal tersebutlah peneliti memusatkan diri secara rinci.

2. Konfirmabilitas

Peneliti memaparkan data yang terkumpul ke setiap sumber data atau informan yang digunakan. Akan lebih baik jika identitas informan juga diberikan pada lembar kerja format pelaporan, walaupun seperlunya. Hal tersebut sebagai bukti dari peng-auditan data.

3. Triangulasi

Menurut Moleong (2007), triangulasi adalah teknik yang digunakan untuk pemeriksaan keabsahan data, caranya dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk kepentingan pengecekan ataupun sebagai pembanding data tersebut. Teknik triangulasi ada empat

macam, yaitu teknik pemeriksaan yang masing masing memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Dengan teknik triangulasi, pengumpulan data dapat menguji kredibilitas data sekaligus, yaitu dengan bermacam teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Triangulasi teknik berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang sama, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda. Untuk sumber data yang sama secara serempak, peneliti menggunakan observasi non partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pada triangulasi sumber data, data digali dari berbagai sumber untuk mengupas masalah yang sama. Pada penelitian ini digunakan triangulasi sumber data yaitu pelanggan, top management dan karyawan PT. Lintas Data Prima.

Penggunaan metode triangulasi ini dilakukan untuk mendapatkan jawaban yang lebih jelas, sebagaimana

terlihat dalam contoh hasil wawancara yang ada pada tabel berikut.

**Tabel 3.1.**  
**Contoh Triangulasi sumber untuk menggali perspektif pembelajaran dan pertumbuhan**

<i>Managing Director</i>	<b>Manajer</b>	<b>Staff</b>
Sebenarnya saat ini kami lagi mikir bagaimana untuk bikin sistem. Yang sekarang ini setelah mereka masuk, mereka butuh adaptasi 2 sampai 4 bulan. Dan itu belum ada skema training yang jelas. Karena layanan kita dinamis. Sehingga saya ikutkan ke sales.	LDP terbuka, jika ada karyawan yg mau belajar formal dan nonformal dipersilahkan. Kalau pelatihan dari LDP tidak sering, karena <i>event</i> transmisi memang jarang, dan semua bisa dipelajari via online. Ilmu seperti ini dapat saat di lapangan.  Saat ada karyawan baru langsung terjun lapangan mas, kadang saya <i>handle</i> . Ada juga yang senior yang langsung <i>handle</i> .	Kalau ada karyawan baru <i>trial and error</i> mas. Rata-rata disini begitu. Kalau yang baru, kita bimbing mas

Triangulasi teknik peneliti digunakan untuk melakukan pengecekan informasi atau data antara hasil wawancara



dengan dokumen, sebagaimana terlihat dalam tabel 3.2 berikut.

**Tabel 3.2.**  
**Contoh Tringulasi Teknik: Wawancara dengan Dokumen**

	<b>Wawancara</b>	<b>Dokumen</b>
Pertanyaan	Berapa lama durasi perbaikan?	Laporan Kinerja Operasi (LKO)
Jawaban MD	Biasanya saya kasih waktu maksimal 1 x 24 jam, jangan sampai lebih. Dan ini ada di laporan kinerja operasi kami	PT Lintas Data Prima Tahun 2019 ke Kominfo
Staff	Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki kerusakan adalah 1 x 24 jam	