

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pengenalan Bab**

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian. Bagian metodologi penelitian ini memuat hal pokok mengenai metodologi yang berhubungan dengan data metodologi yang berhubungan dengan analisa yang dilakukan. Pada bagian yang berhubungan dengan data dijelaskan mengenai lokasi penelitian, teknik pengumpulan data dan jenis data yang digunakan. Bab ini memiliki keterkaitan dengan bab yang lain, dimana dalam bab ini dijelaskan tentang pendekatan penelitian, objek penelitian, instrument penelitian, data, sumber data, teknik pengumpulan data, serta pengujian keabsahan data yang diperoleh dan akan digunakan pada bab empat untuk menjawab rumusan masalah yang sedang peneliti teliti.

#### **3.2. Metode Penelitian**

Terdapat dua jenis penelitian yang dapat digunakan dalam melakukan penelitian, yaitu menggunakan penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Dalam hal ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif dalam pengambilan data karena untuk mendapatkan data yang akurat mengenai struktur dan prosedur, cara pengimplementasian, dan perbaikan apa saja yang dilakukan PT. Equity Life Indonesia dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengendalian internal ini lebih tepat untuk diteliti secara kualitatif. Basrowi & Suwandi (2008) mengemukakan data kualitatif yang di kembangkan oleh Milles dan Huberman

bahwa pada prinsipnya analisis data kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Penelitian kualitatif berakar pada latar alamiah sebagai keutuhan, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengadakan analisis data secara induktif, megarahkan sasaran penelitiannya pada usaha menemukan teori-teori dari dasar, bersifat induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan penelitiannya bersifat sementara, dan hasil penelitiannya disepakati oleh kedua belah pihak, peneliti dan subjek penelitian (Moleong, 2014)

Menurut Emzir (2010), mengapa seseorang melakukan penelitian kualitatif, beberapa alasannya adalah karena hakikat pertanyaan penelitian dalam studi kualitatif dimulai dengan bagaimana dan apa. Dengan demikian, permulaan tersebut memaksa masuk kedalam topic yang mendeskripsikan apa yang sedang berlangsung. Selain itu, memilih suatu studi kualitatif karena topik tersebut perlu dieksplorasi dan menyajikan sudut pandang yang mendetail tentang topik tersebut. Penelitian kualitatif pada hakekatnya adalah meneliti sesuatu yang masih samar namun mempunyai tujuan yang jelas.

Menurut Emzir (2010), penelitian kualitatif memiliki latar aktual sebagai sumber langsung data dan peneliti merupakan instrument kunci. Selain itu, peneliti kualitatif lebih berkonsentrasi pada proses daripada dengan hasil atau produk. Peneliti kualitatif cenderung menganalisa data secara induktif. Peneliti tidak melakukan pencarian diluar data atau bukti untuk menolak atau menerima hipotesis yang diajukan sebelum pelaksanaan penelitian. Teori yang

dikembangkan dengan cara ini muncul dari bawah ke atas, dari banyak item berbeda-beda dari bukti-bukti yang terkumpul saling berhubungan. Teori tersebut didasarkan pada data.

Dengan judul Peran Pengendalian Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Pada Perusahaan Asuransi pada PT. Equity Life Indonesia cabang Yogyakarta, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Alasan menggunakan metode kualitatif adalah karena peneliti ingin meneliti secara mendalam mengenai pengendalian internal yang dilakukan PT. Equity Life Indonesia dalam meningkatkan kinerja operasional untuk mengukur keefektifitasan dan efisiensi pengendalian internal yang diterapkan. Dengan metode kualitatif juga peneliti dapat menghasilkan analisa secara objektif dan hasil akhir dari penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan informasi yang bermakna, lebih terfokus dan mendalam sehingga hasil yang didapat sesuai dengan kondisi sebenarnya.

### **3.3. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian adalah tempat yang memiliki sumber informasi tentang suatu kasus yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, tempat penelitian yang dipilih peneliti adalah PT. Equity Life Indonesia yang bertempat di Ruko Casagrande, Jl. Ringroad Utara No. 02, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **3.4. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena-fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena disebut variable. Menurut Sukmadinata (2010) instrument penelitian adalah

berupa tes yang bersifat mengukur, karena berisi tentang pertanyaan dan pernyataan yang alternative jawabannya memiliki standard jawaban tertentu, benar salah maupun skala jawaban. Instrument yang berisi jawaban skala, berupa pertanyaan atau pernyataan yang jawabannya berbentuk skala deskriptif ataupun skala garis.

Menurut Iskandar (2008) ada enam langkah yang dapat dilakukan dalam penyusunan instrument penelitian, yaitu: (1) mengidentifikasi variable-variabel yang diteliti, (2) menjabarkan variable menjadi dimensi-dimensi, (3) mencari indicator dari setiap dimensi, (4) mendeskripsikan kisi-kisi instrument, (5) merumuskan item-item pertanyaan atau pernyataan instrument, dan (6) petunjuk pengisian instrument.

Dalam hal ini, *human instrument* memiliki banyak kelebihan dan peneliti bertindak sebagai alat yang peka atas kondisi dan informasi, dapat menyesuaikan diri, dapat menangkap keseluruhan situasi, memahami interaksi manusia, analisa data yang diperoleh dan menggunakan data lain untuk memperbaiki analisis, serta peneliti menganalisa data-data utama dari PT. Equity Life Indonesia cabang Yogyakarta dengan lebih mendalam. Peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai instrument penelitian yang ikut serta dalam setiap proses penelitian. Adapun proses yang dimaksud adalah penentuan topik penelitian, perumusan masalah, penentuan metode penelitian, pengumpulan data, analisis data, penarikan kesimpulan dan pelaporan hasil peneliti.

Dengan topik mengenai peran pengendalian internal dalam meningkatkan kinerja operasional pada perusahaan asuransi pada PT. Equity Life Indonesia.

Peneliti kemudian dapat lebih memahami secara mendalam mengenai pengendalian internal yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja operasional yang telah di bahas sebelumnya. Selanjutnya peneliti menyusun rumusan masalah yang terdiri dari 3 (tiga) rumusan masalah yang saling berkaitan. Pertama, peneliti melakukan penelitian terhadap struktur dan prosedur pengendalian internal dari kinerja operasional yang dilakukan oleh PT. Equity Life Indonesia. Kedua, peneliti melakukan penelitian mengenai implementasi pengendalian internal dalam meningkatkan kinerja operasional. Ketiga, peneliti memberikan rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengendalian internal pada PT. Equity Life Indonesia. Setelah itu peneliti melakukan penelitian sebagai instrumen penelitian dan ikut serta dalam setiap proses penelitian. Proses yang dimaksud adalah mengumpulkan data-data informasi dari dokumen PT. Equity Life Indonesia kemudian dari data-data yang telah dikumpulkan peneliti menganalisa dan menyimpulkan seluruh pembahasan.

### **3.5. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Moleong (2014:157) Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Menurut Emzir (2010) pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumen lokasi.

Dalam penelitian kali ini, peneliti menggunakan sumber data dari dua teknik pengumpulan data yaitu wawancara dengan narasumber dan kajian dokumen atau literatur. Sumber data literatur berasal dari berbagai macam literatur yang dianggap relevan dengan topik yang dibahas, kemudian dilakukan

kajian mendalam mengenai literatur-literatur tersebut. Data yang digunakan oleh peneliti berasal dari 2 (dua) jenis data, yaitu:

1. Data primer, data yang diperoleh langsung dari narasumber yang berupa informasi dengan mewawancarai sumber-sumber yang berkaitan dengan penelitian ini. Peneliti mewawancarai beberapa narasumber:
  - a. Ibu Noni Agustin selaku Bancassurance Relationship Manager pada PT. Equity Life Indonesia
  - b. Bapak Bagas Pramudhita selaku Bancassurance Relationship Officer pada PT. Equity Life Indonesia.

Selain wawancara, data primer yang didapatkan peneliti juga berasal dari beberapa kegiatan peneliti seperti observasi kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai, komunikasi langsung dengan para pegawai dan mendokumentasikan foto dokumen yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

2. Data Sekunder, data yang diperoleh selain data-data primer seperti informasi-informasi yang terkait dari media lain untuk melengkapi kebutuhan dalam penelitian, antara lain:
  - a. Literatur dan buku-buku yang berhubungan dengan Sistem Pengendalian Internal.
  - b. Profil dari PT. Equity Life Indonesia.
  - c. Profil Keuangan dari PT. Equity Life Indonesia.
  - d. Dokumen-dokumen yang sesuai dengan topik yang dibutuhkan peneliti.

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang utama dalam penelitian kualitatif adalah observasi partisipatif dan wawancara mendalam ditambah dokumentasi (Faisal, 1990)

### 3.5.1. Observasi

Dalam melakukan sebuah penelitian, observasi memiliki potensi dalam sebuah penelitian, khususnya bagi yang meneliti proses-proses dan perubahan sosial. Observasi juga mempunyai kekuatan metode yang lebih tersamar (*unobtrusive*) dan lebih sedikit mengintervensi atau mengganggu latar/informan (*disruptive*).

Menurut Emzir (2010), observasi dibedakan berdasarkan peran peneliti yang diklasifikasikan menjadi observasi partisipan (*participant observation*) dan observasi non-partisipan (*non-participant observation*). Observasi partisipan adalah observasi yang dilakukan oleh peneliti yang berperan sebagai anggota yang berperan serta dalam kehidupan masyarakat topik penelitian. Selanjutnya, peneliti memainkan dua peran, yaitu pertama sebagai anggota peserta dalam kehidupan bermasyarakat, dan kedua sebagai peneliti yang mengumpulkan data tentang perilaku masyarakat dan perilaku individunya. Sedangkan partisipan non-partisipan adalah observasi yang menjadikan peneliti sebagai penonton atau penyaksi terhadap gejala atau kejadian yang menjadi topik penelitian.

Menurut Emzir (2010) observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu. Adapun observasi ilmiah adalah perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian atau sesuatu

dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya, dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya. Kemudian menurut Spradley (1980) tujuan observasi adalah memahami pola, norma dan makna dari perilaku yang diamati, serta peneliti belajar dari informan dan orang-orang yang diamati.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi dari profil PT. Equity Life Indonesia dan juga transkrip observasi yang didokumentasikan. Tujuan dari hal tersebut adalah untuk memperdalam pemahaman atas data yang diperoleh dari dokumen dan wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi non-partisipan dimana peneliti memposisikan diri sebagai individu yang melihat kejadian yang sesuai dengan topik yang diteliti dan tidak ikut serta atau terlibat langsung atas kegiatan ataupun keadaan yang sedang diamati sebagai sumber data penelitian.

### 3.5.2. Wawancara

Wawancara merupakan alat re-checking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Menurut Moleong (2005) ada dua jenis pertanyaan yaitu pertanyaan iuran dan pertanyaan pendalaman. Pertanyaan iuran adalah pertanyaan yang bersifat

umum dan tidak menggali informasi secara mendalam, sedangkan pertanyaan pendalaman digunakan untuk menggali informasi secara mendalam sampai ke makna yang terkandung dalam kasus yang diteliti. Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi arus informasi dalam wawancara, yaitu: pewawancara, responden, pedoman wawancara dan situasi wawancara (Hadeli, 2006)

### 3.5.3. Dokumen

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, cenderamata, laporan, artefak, foto, dan sebagainya. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Secara detail bahan dokumenter terbagi beberapa macam, yaitu otobiografi, surat-surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, klipping, dokumen pemerintah atau swasta, data si server dan flashdisk, data tersimpan di website, dan lain-lain.

## 3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen (1982) Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Menurut Miles dan Huberman (1992) analisis data kualitatif ada tiga, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah

proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dari ketiga rangkaian aktivitas tersebut, akan dijabarkan secara singkat dan jelas sebagai berikut :

#### 1. Data Reduction

Menurut Miles & Huberman (1992) sebagaimana ditulis Malik diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data penelitian selanjutnya dan mencari informasi yang relevan dan dibutuhkan.

#### 2. Data Display

Penyajian data merupakan suatu kegiatan untuk menyusun sekumpulan informasi yang dapat memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Untuk memudahkan dalam mengambil simpulan, maka data yang sudah terkumpul perlu disajikan dalam bentuk tertentu guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk padu. Penyajian data akan membantu untuk memahami dan menginterpretasikan apa yang terjadi dan apa yang seharusnya dilakukan tersebut dengan teori-teori yang relevan.

### 3. Conclusion Drawing/ Verification

Penarikan simpulan merupakan analisis rangkaian pengolahan data yang berupa gejala kasus yang didapat di lapangan. Penarikan simpulan bukanlah langkah final dari suatu kegiatan analisis, karena simpulan-simpulan terkadang masih kabur sehingga perlu diverifikasi. Verifikasi merupakan kegiatan untuk menguatkan simpulan. Apabila ternyata belum juga diperoleh data valid, maka proses analisis diulang lagi dari awal sampai diperoleh data yang benar-benar akurat sehingga dapat dipertanggung jawabkan

Berdasarkan teori tentang analisis data diatas, dalam prakteknya peneliti melakukan analisis selama dilapangan. Peneliti melakukan analisis pada saat pengumpulan data yang berupa dokumen dan wawancara dari manager dan pegawai dari PT.Equity Life Indonesia, serta dokumen pendukung berupa artikel - artikel dari website, dari website surat kabar, yang menyediakan informasi yang dapat menambah pengetahuan peneliti tentang fokus penelitian.

#### 3.7. Pengujian Keabsahan Data

Semua data yang dikumpulkan dari PT. Equity Life Indonesia, dicatat, dan digali dalam kegiatan penelitian harus diusahakan kemantapan dan kebenarannya. Oleh karena itu, dalam setiap penelitian harus bisa memilih dan menentukan cara-cara yang tepat untuk mengembangkan validitas data yang diperolehnya. Dengan demikian yang diuji ketepatannya adalah kapasitas peneliti dalam merancang fokus, menetapkan dan memilih informan, melaksanakan metode pengumpulan data, menganalisis dan menginterpretasikan, dan melaporkan hasil penelitian yang

kesemuanya itu menunjukkan konsistensi satu sama lain (Satori & Komariah, 2009). Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan:

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang di sembunyikan lagi. Berapa lama perpanjangan pengamatan ini dilakukan, akan sangat tergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian data. Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar, berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

2. Triangulasi

Menurut Stainback & William (1988) menyatakan bahwa tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang

telah ditemukan. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

a) Triangulasi Sumber

Menurut Moleong (2012) triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Dalam hal ini sumber datanya diperoleh dari PT. Equity Life Indonesia serta narasumber yang bersangkutan Ibu Noni Agustin selaku Bancassurance Relationship Manager pada PT. Equity Life Indonesia.

b) Triangulasi Waktu

Waktu terkadang mempengaruhi kredibilitas data yang peneliti gunakan. Oleh karena itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data sebaiknya melakukan cara pengecekan melalui wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi berbeda. Dalam melakukan wawancara untuk mengumpulkan data, narasumber yang dijadikan target untuk penelitian ini ada 2 orang yaitu Ibu Noni Agustin selaku Bancassurance Relationship Manager, dan Bapak Bagas Pramudhita selaku Bancassurance Relationship Officer. Sebelum wawancara, peneliti melakukan perjanjian dengan narasumber untuk mengadakan pertemuan untuk melakukan wawancara.

c) Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moleong L. J., 2004). Dalam hal ini, data yang telah peneliti peroleh dari PT. Equity Life Indonesia kemudian dicek dengan metode wawancara langsung dengan pihak terkait yang lebih mengetahui profil dari PT. Equity Life Indonesia, adapun pihak terkait yang dimaksud adalah Ibu Noni Agustin.

### 3. Menggunakan Bahan Referensi

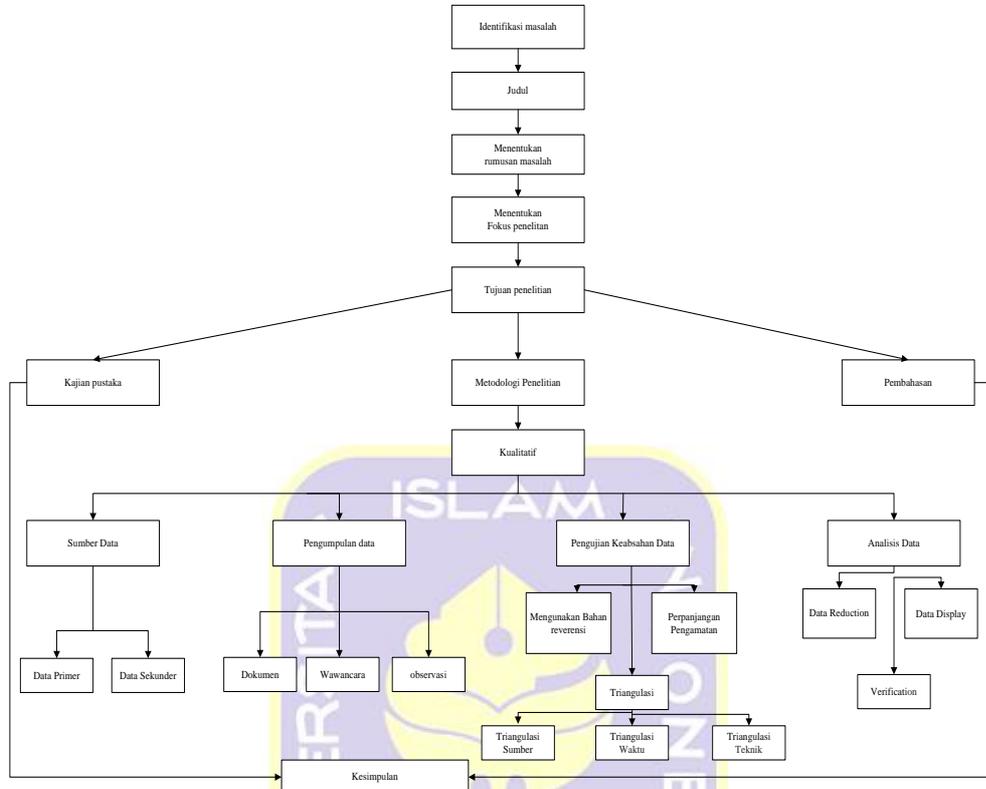
Menggunakan Bahan referensi merupakan alat tambahan yang mendukung terhadap penelitian yang dilakukan dan dapat menjadi bukti dari data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam mengambil bahan sebagai referensi sebaiknya mencari data yang dapat mendukung kredibilitas data yang ditemukan oleh peneliti.

Dalam hal ini peneliti menggunakan bahan referensi dari buku-buku yang ada dipergustakaan Fakultas Ekonomi UII dan referensi dari skripsi tahun sebelumnya. Sebagai alat tambahan, peneliti menggunakan alat perekam dalam pengambilan dokumentasi saat penelitian.

### **3.8. Flowchart Alur Pembuatan Serta Penelitian**

Gambar 3.1

## Flowchart Alur Pembuatan Serta Penelitian



Gambar diatas menjelaskan bagaimana alur pembuatan serta penelitian yang sedang diteliti. Dalam menyelesaikan penelitian ini, pertama kali peneliti harus melakukan pengidentifikasian masalah yang di teliti, kemudian peneliti menentukan topik atau judul penelitian. Setelah identifikasi masalah serta topik penelitian telah ditemukan, selanjutnya peneliti menentukan rumusan masah dan menentukan fokus penelitian, kemudian menentukan tujuan dari penelitian yang sedang diteliti. Selanjutnya peneliti membuat kajian pustaka, metodologi penelitiab kemudian pembahasan dan yang terakhir adalah saran dan kesimpulan.

Pada bagian metodologi penelitian, peneliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif untuk melakukan penelitian. Pada bagian ini terdapat

bagaimana cara peneliti melakukan pengumpulan data. Pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah berupa observasi, kemudian wawancara dan mengambil dokumen. Sedangkan untuk sumber datanya, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Pada bagian analisis data, data yang peneliti gunakan berupa data reduction, data display, dan verification. Selanjutnya untuk pengujian keabsahan data, peneliti melakukan perpanjangan pengamatan, Triangulasi serta menggunakan bahan referensi. Triangulasi yang peneliti gunakan adalah berupa triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

