

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional

Definisi operasional memuat definisi untuk banyak kata kunci judul yang akan digunakan sebagai sumber saat melaksanakan penelitian. Penelitian ini berjudul “Evaluasi Sistem Akuntansi Purna Jual Audio Mobil pada CV. Cello Audio Surabaya”, maka terdapat beberapa kata kunci yang perlu dipahami, yakni:

1. Evaluasi diartikan proses atau kegiatan untuk menilai, mengevaluasi, atau mengukur kinerja, hasil, atau efektivitas suatu program, proyek, kebijakan, atau aktivitas. Tujuan dari evaluasi diartikan untuk mengidentifikasi keberhasilan dan kekurangan suatu inisiatif, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang sejauh mana tujuan telah tercapai dan bagaimana pencapaian tersebut dapat ditingkatkan di masa depan.
2. Sistem akuntansi Menurut Ranatarisza & Noor (2013:5) diartikan pengaturan dokumen, termasuk formulir dan catatan akuntansi; dalam hal ini berbentuk jurnal dan laporan dari masing-masing departemen yang dikoordinasikan untuk memberikan manajemen data keuangan yang mereka butuhkan. Sistem akuntansi terdiri dari instrumen untuk

menyimpan catatan, laporan, dan proses yang digunakan bisnis untuk memelihara bukti transaksi dan melaporkan hasil.

3. Purna Jual diartikan layanan yang diberikan oleh perusahaan setelah produk mereka telah dibeli oleh konsumen. Tujuan dari purna jual diartikan untuk memastikan kepuasan konsumen dengan memberikan dukungan teknis, perbaikan atau penggantian produk yang rusak, serta memberikan layanan pelanggan yang memuaskan. Purna jual juga menjadi faktor penting dalam keputusan pembelian konsumen karena konsumen cenderung memilih produk dari merek yang memberikan dukungan purna jual yang baik.
4. CV. Cello Audio Surabaya diartikan sebuah perusahaan yang bergerak pada sektor audio mobil sejak 2008 dan berdomisili di kota Surabaya.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yakni faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni studi kasus dan bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Johnny Saldana (2021) penelitian deskriptif kualitatif diartikan jenis penelitian yang berfokus pada deskripsi dan pemahaman suatu fenomena atau situasi, dengan cara mengumpulkan data yang bersifat deskriptif dan menafsirkan makna di balik data tersebut. Penelitian deskriptif kualitatif melibatkan pengumpulan data yang bervariasi, seperti wawancara, observasi, dan dokumen, dan data-data

tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Untuk data yang di gunakan dalam penelitian ini diartikan:

1. Data Primer

Data primer diartikan informasi yang bersumber dari sumber primer yang dikumpulkan secara khusus dan berkaitan erat dengan pokok bahasan yang diteliti. Untuk menjawab pertanyaan penelitian, peneliti secara khusus mengumpulkan data primer. Data primer meliputi pendapat subjek (orang) yang diungkapkan sendiri atau kelompok, temuan dari pengamatan objek fisik, peristiwa atau kegiatan, dan hasil tes. Sumber informasi utama untuk penelitian ini diartikan sudut pandang subjek yang diperoleh dari wawancara langsung dengan sumber berupa pembedaan atau penegasan, baik tertulis maupun lisan, serta melalui observasi dan percakapan dengan individu yang terlibat dalam kegiatan bisnis.

2. Data Sekunder

Data sekunder yakni sumber informasi penelitian yang peneliti dapatkan melalui cara tidak langsung (melalui media yang telah dikumpulkan dan direkam oleh pihak ketiga). Data sekunder biasanya berupa fakta, dokumen, atau laporan yang dikumpulkan dari arsip yang diterbitkan dan tidak diterbitkan. Profil perusahaan, bagan organisasi, dan dokumen purna jual digunakan sebagai data sekunder dalam penelitian ini.

3.3. Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian langsung dilaksanakan terhadap subjek penelitian guna memperoleh data primer dan sekunder yang relevan. Dalam hal ini, strategi berikut digunakan:

1. Riset Perpustakaan

diartikan teknik pengumpulan data yang melibatkan penggunaan buku dan jurnal yang tersedia di perpustakaan atau online di website jurnal.

2. Wawancara

diartikan teknik pengumpulan data yang menggunakan responden sebagai partisipan penelitian untuk mengajukan pertanyaan secara langsung. Pertanyaan penelitian di Cello Audio Surabaya menyangkut gambaran umum bisnis sejak didirikan, struktur organisasi, operasi bisnis utama yang menghasilkan sebagian besar pendapatan perusahaan, layanan purna jual yang ditawarkan, dan prosedur perbaikan audio mobil yang dilaksanakan sebagai layanan purna jual.

3. Observasi

diartikan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan mendalam terhadap subjek yang diselidiki, khususnya dengan menonton atau bahkan berpartisipasi dalam layanan purna jual yang ditawarkan bisnis kepada konsumen. Ketika wawancara saja tidak cukup untuk menghasilkan hasil yang diinginkan, kegiatan ini dilaksanakan. Melalui

observasi, peneliti memperoleh pengetahuan langsung tentang operasi perusahaan.

4. Dokumentasi

diartikan metode pengumpulan data yang melibatkan melihat informasi bisnis yang ditemukan dalam catatan, dokumen, dan buku transaksi yang ditemukan di tempat penelitian terkait purna jual. Data tersebut kemudian dikumpulkan dan diproses untuk menarik kesimpulan yang mengklarifikasi bagaimana mengatasi masalah yang dialami organisasi saat ini.

3.4. Teknik Analisis

Teknik analisa data yakni setelah atau sebelum pemilihan dan pengumpulan data selesai, pengujian data terpenting dari suatu penelitian yakni bagian dari proses karena analisis data digunakan untuk menarik kesimpulan tentang hasil penelitian. Langkah analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi tahapan yakni:

1. Analisis Data

Analisis data diartikan suatu proses mengidentifikasi pola dan tema, merangkum atau memilih hal-hal pokok yang muncul dalam data dan melaksanakan pengelompokan, kategorisasi, dan pengkodean data. Proses analisis data ini cukup penting karena jumlah data yang dikumpulkan dari lapangan cukup banyak.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilaksanakan setelah tahap analisis data. Kumpulan data terstruktur disebut sebagai presentasi, dan memungkinkan potensi untuk mencapai keputusan dan tindakan selanjutnya. Presentasi dapat berbentuk ringkasan singkat, bagan, atau korelasi antar kategori, tetapi dalam penelitian kualitatif biasanya disajikan dalam bentuk ringkasan ringkas, bagan, bagan alur, atau alat bantu visual lainnya. Peneliti menyajikan data untuk membantu mereka memahami apa yang terjadi sehingga mereka dapat merencanakan kegiatan di masa mendatang.

3. Penarikan Kesimpulan

Membuat kesimpulan dan melaksanakan verifikasi yakni tahap terakhir dalam proses pengumpulan data. Setelah pengumpulan data pertama, peneliti meninjau masalah lapangan dan membuat catatan untuk membentuk kesimpulan. Hasil awal seringkali masih sementara dan dapat berubah ketika lebih banyak bukti dikumpulkan.

3.5. Ruang Lingkup Analisis

Ruang lingkup analisis diartikan batasan dari suatu analisa yang dilaksanakan, dalam penelitian ini batasan masalah mengenai pengidentifikasian kebutuhan dalam evaluasi sistem akuntansi purna jual audio mobil sebagai pendapatan lain-lain perusahaan dan sebagai salah satu kegiatan

purna jual. yang akan diterapkan pada CV. Cello Audio Surabaya, yang dimulai dengan rekomendasi flowchat dan dokumen yang diperlukan.