

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena metode penelitian kualitatif relevan digunakan untuk mengetahui peran pelayanan prima pada BMT Ar-Ridho Trenggalek dalam meningkatkan loyalitas anggota. Penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti objek alamiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah triangulasi (gabungan) dan analisis data bersifat induktif.²⁹ Sedangkan jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif deskriptif yang memaparkan data serta informasi yang nyata dengan wawancara langsung. Rangkaian kata-kata, dokumentasi, dokumen pribadi dan rekaman resmi merupakan hasil dari jenis penelitian kualitatif deskriptif.³⁰ Fokus dari penelitian deskriptif ini ialah pada observasi dan setting alamiah.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam hal ini sangat menentukan keberhasilan penelitian khususnya bagi penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini disebabkan karena peneliti merupakan alat yang sangat penting dalam memperoleh pemahaman, beserta sarana dan prasarana pengumpulan data.³¹ Penelitian mulai dilakukan oleh penulis di BMT Ar-Ridho Trenggalek pada

²⁹Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo 2014), Hal. 34.

³⁰Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), Hal. 6.

³¹*Ibid*, Hal. 7.

September 2022 hingga sekarang. Perolehan data yang dimiliki oleh peneliti ialah terkait dengan gambaran umum tentang BMT Ar-Ridho Trenggalek, data jumlah anggota, dan hasil wawancara mengenai pelayanan prima serta loyalitas anggota.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat pada salah satu lembaga keuangan syariah kabupaten Trenggalek, tepatnya di BMT Ar-Ridho Trenggalek yang beralamat di Jl. Raya Ponorogo-Trenggalek, Desa Gondang, Kec. Tugu, Kab. Trenggalek, Jawa Timur.

D. Data dan Sumber Data

Data dalam penelitian diperlukan untuk membantu peneliti mencapai suatu kesimpulan tertentu, dan data tersebut juga akan membuat suatu kesimpulan. Data yang terdapat pada penelitian ini ialah wawancara yang dilakukan secara langsung dan data terkait pelayanan prima serta loyalitas anggota. Sumber data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ialah teks, tindakan serta dokumen pendukung lain. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dibagi menjadi dua data, yaitu data primer dan data sekunder.³²

1. Data Primer

Data primer adalah sumber informasi yang peneliti kumpulkan sendiri dari sumber awal atau tempat dilakukannya penelitian.³³

Pengambilan data yang dilakukan dalam penelitian ini ialah melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini tercipta dari prosedur

³² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Hal. 49.

³³ Sukestriyarno dan Wardono, *Statistika*, (Semarang: Universitas Negeri Semarang Press, 2016), Hal. 49.

wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan berbagai narasumber. Wawancara secara mendalam dilakukan dengan Ibu Yati selaku pimpinan BMT Ar-Ridho Trenggalek. Peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan BMT dan juga anggota simpanan serta pembiayaan yang menerima pelayanan di BMT Ar-Ridho Trenggalek.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan melalui berbagai sumber tidak langsung, antara lain dari buku, makalah, jurnal, media internet, studi terdahulu, dan dokumentasi yang relevan dengan topik penelitian. Sumber data sekunder yang dihasilkan oleh peneliti ialah dari jurnal internet dan artikel yang membahas tentang pelayanan prima pada BMT Ar-Ridho Trenggalek dalam meningkatkan loyalitas anggota. Selain itu, data yang dimiliki oleh BMT Ar-Ridho Trenggalek juga sangat berguna dalam memberikan informasi yang berhubungan dengan fokus penelitian.

E. Metode Pengumpulan Data

Tujuan utama dari diadakannya penelitian adalah untuk memperoleh data.³⁴ Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dan informasi ialah dengan cara sebagai berikut:

³⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2013), Hal. 224

1. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan pengamatan langsung pada objek penelitian.³⁵ Bentuk observasi yang dilakukan dalam penelitian ini ialah peneliti melakukan pengamatan langsung ke kantor untuk mengetahui mengenai pelayanan prima kepada anggota BMT Ar-Ridho Trenggalek.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang melibatkan percakapan lisan antara pewawancara dengan narasumber, baik secara langsung maupun tidak langsung. Wawancara dilakukan untuk mengetahui informasi yang diinginkan.³⁶ Pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini ialah:

- a. Ibu Ika Erlinawati selaku pimpinan BMT Ar-Ridho Trenggalek pada tahun 2022 yang menjelaskan tentang pelayanan prima yang diberikan dalam melayani anggota serta data-data terkait dengan jumlah anggota.
- b. Karyawan BMT Ar-Ridho sebagai informan yang menjelaskan tentang pelayanan yang diberikan pihak BMT kepada anggota.
- c. Anggota simpanan dan pembiayaan BMT Ar-Ridho Trenggalek sebagai informan yang menggunakan layanan jasa BMT.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah cara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berupa tulisan, gambar ataupun karya ilmiah lainnya.³⁷ Hal ini dilakukan dalam upaya mengumpulkan data yang peneliti butuhkan tentang fokus

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2016), Hal. 227.

³⁶ Beni Ahmad Soebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), Hal. 190.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), Hal. 326.

penelitian. Sumber dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Dokumen resmi BMT Ar-Ridho Trenggalek tentang Standar Operasional Prosedur pelayanan yang diberikan kepada anggota.
- b. Laporan tahunan BMT Ar-Ridho Trenggalek tentang jumlah anggota tahun 2019-2022.
- c. Media informasi *online* yang membahas terkait BMT Ar-Ridho Trenggalek

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data peneliti ialah melalui penggunaan kredibilitas atau kepercayaan. Hal ini bertujuan untuk menunjukkan apakah data yang diperoleh sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan atau tidak.³⁸

Pengecekan keabsahan data terdiri dari:

1. Perpanjangan Waktu Pengamatan

Hal ini dilakukan dalam upaya untuk memahami dan menyelidiki pokok pertanyaan yang sedang diteliti secara mendalam. Peneliti memperpanjang waktu observasi dan wawancara untuk mendapatkan data dan informasi yang valid dari lokasi penelitian tersebut. Peneliti melakukan observasi di lapangan selama satu bulan, serta melakukan wawancara selama kurang lebih tiga minggu.

2. Meningkatkan Ketekunan

³⁸ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), Hal. 210.

Hal ini dilakukan guna meningkatkan ketekunan peneliti berupa pemeriksaan ulang data dan informasi yang didapatkan sudah akurat atau belum. Pemahaman peneliti tentang topik pembahasan akan meluas saat peneliti terus menggali informasi terkait fokus penelitian.

3. Triangulasi

Triangulasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan pengecekan keabsahan data dari berbagai sumber. Triangulasi ialah teknik untuk mengecek keakuratan data yang juga menggunakan perbandingan tambahan.³⁹

Teknik triangulasi digunakan dalam uji pengecekan keabsahan data pada penelitian ini. Triangulasi ini digunakan dengan harapan supaya menghasilkan data yang *credible* melalui pengumpulan data dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan para narasumber. Teknik triangulasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber data. Peneliti menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, laporan tahunan, hasil observasi dan wawancara lebih dari satu narasumber yang memiliki pandangan yang berbeda. Kemudian pandangan yang berbeda itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif ialah upaya dalam hal menemukan data, mengkategorikannya, mengidentifikasi pola yang akan digunakan, mengidentifikasi informasi kunci, menelitinya, dan menentukan apa yang akan disampaikan kepada orang lain. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif

³⁹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2013), Hal. 330.

analisis, yang memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara singkat suatu kondisi atau peristiwa sebelum menarik kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik menurut Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, mereduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁴⁰

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari, mencatat, dan mengumpulkan data melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang terkait dengan peran pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota di BMT Ar-Ridho Trenggalek.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan pentransformasian data saat awal wawancara. Hal yang dilakukan pada reduksi data ini adalah memilih hal-hal yang penting, data yang sebelumnya masih bersifat umum kemudian dipilah agar bisa menjadi informasi yang lebih khusus sehingga hal tersebut akan mempermudah peneliti dalam mencari pokok permasalahan. Selanjutnya peneliti akan memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota di BMT Ar-Ridho Trenggalek.

3. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa tabel, grafik, dan sejenisnya. Penyajian data juga bisa dilakukan dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data

⁴⁰ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), Hal. 210.

yang diberikan oleh peneliti adalah berupa tabel dan catatan hasil wawancara dengan narasumber yang bersangkutan dengan BMT Ar-Ridho Trenggalek. Penyajian data ini dapat memberikan penarikan kesimpulan dan juga uraian tentang peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota di BMT Ar-Ridho Trenggalek.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan ialah hasil dari sebuah penelitian, dan pertanyaan yang diajukan oleh penelitian dapat dijawab berdasarkan analisis data yang dikumpulkan. Temuan sementara akan diubah jika ditemukan data yang tidak mendukung selama tahap pengumpulan data.

H. Tahap-tahap Penelitian

Moelang menjelaskan bahwa terdapat empat tahapan dalam penelitian kualitatif, yaitu sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan, yaitu orientasi yang meliputi kegiatan identifikasi memilih fokus, menyesuaikan paradigma dengan teori dan disiplin ilmu, mengeksplorasi konteks penelitian termasuk observasi lapangan, menyiapkan perencanaan penelitian kemudian melanjutkan pengurusan izin penelitian untuk lokasi penelitian yaitu BMT Ar-Ridho Trenggalek.
2. Tahap kegiatan lapangan, yaitu tahapan pengumpulan data yang berkaitan dengan fokus penelitian tentang peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota di BMT Ar-Ridho Trenggalek.
3. Tahap analisis data, yaitu tahap yang meliputi kegiatan seperti pengolahan dan penganalisisan data yang dikumpulkan melalui observasi partisipasi, wawancara mendalam dan pencatatan, kemudian menginterpretasikan

temuan data sesuai dengan latar belakang pertanyaan penelitian. Selain itu, pengecekan keabsahan data dengan cara mengkaji sumber cara memperoleh data sebagai data yang valid dan terpercaya sebagai dasar dan bahan untuk memberi makna atau menafsirkan data merupakan proses penting untuk memahami latar belakang penelitian.

4. Tahap penulisan laporan, yaitu penyusunan temuan penelitian dari seluruh rangkaian kegiatan pengumpulan data untuk menyediakan konteks penelitian. Setelah itu berkonsultasi dengan dosen pembimbing tentang temuan penelitian dan memperoleh masukan sebagai perbaikan untuk meningkatkan hasil penelitian.⁴¹

⁴¹ Umar Shidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), Hal. 43.