

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Sobry dan Prosmala, penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dipakai guna meneliti dan memahami perilaku individu atau kelompok, serta peristiwa sosial dalam kondisi yang natural, sehingga didapatkan data-data deskriptif yang berbentuk lisan atau tulisan, lalu ditafsirkan secara deskriptif pula.<sup>1</sup> Menurut Imam Gunawan, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang mempunyai tujuan guna mendapatkan pengertian yang mendalam mengenai permasalahan-permasalahan yang terjadi.<sup>2</sup> Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian *field research* (penelitian lapangan). Penelitian *field research* merupakan penelitian yang dilaksanakan dengan mempelajari fenomena pada lingkungan sehingga data yang diperoleh sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.<sup>3</sup>

Peneliti menggunakan penelitian dengan pendekatan kualitatif dikarenakan terdapat *research gap* yakni berbedanya teori dengan data yang ada di lapangan. Penelitian ini akan menganalisis secara mendalam kasus yang ada, termasuk mengidentifikasi permasalahan, menganalisa strategi pelayanan melalui *picking service* yang diterapkan oleh Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri, dan dampaknya terhadap kepuasan anggota simpanan Amanah. Peneliti

---

<sup>1</sup> M. Sobry Sutikno dan Prosmala H., *Penelitian Kualitatif*, (Lombok: Holistica, 2020), h. 5.

<sup>2</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 85.

<sup>3</sup> Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 160.

akan memahami faktor-faktor yang menyebabkan perbedaan antara teori dan kenyataan di lapangan tersebut.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti pada penelitian ini sangat berperan penting karena pada penelitian kualitatif, peneliti adalah seorang instrumen yang sesuai untuk mengumpulkan data dan memaparkan fakta yang ada di lapangan. Karena pada penelitian ini membutuhkan pemahaman mendalam yang didasari dengan empati dan tidak dapat dilaksanakan kecuali oleh manusia itu sendiri.<sup>4</sup> Kehadiran peneliti sangat diperlukan untuk menghimpun data dengan observasi dan wawancara, yang statusnya diketahui oleh responden.<sup>5</sup>

Oleh karena itu dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti datang langsung ke lapangan agar mendapatkan data yang dibutuhkan. Dengan demikian peneliti harus melaksanakan beberapa tata cara yang ditetapkan oleh lembaga terkait untuk dapat melakukan penelitian. Prosedur yang dilakukan peneliti antara lain, yaitu:

1. Mengajukan surat permohonan observasi dari fakultas.
2. Mengumpulkan surat permohonan observasi ke lembaga (Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri).
3. Mendapat balasan dari lembaga terkait konfirmasi perizinan.
4. Melakukan observasi pada Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri sesuai waktu yang telah ditentukan.

---

<sup>4</sup> Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 17.

<sup>5</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 75.

### C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri tepatnya di Dusun Sukabumi, Desa Siman, Kecamatan Kepung, Kabupaten Kediri. Lokasi penelitian ini menunjukkan pemahaman mengenai tempat atau posisi yang akan dilakukannya penelitian. Hal ini seraya dengan pendapat Nasution bahwa lokasi penelitian dicirikan oleh tempat, pelaku, dan kegiatan yang akan diteliti.<sup>6</sup>

### D. Data dan Sumber Data

Data pada penelitian merupakan fakta yang didasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Sumber data yang utama pada penelitian kualitatif adalah tindakan, kata-kata, dan data pendukung.<sup>7</sup> Sumber data pada penelitian ini terdiri atas:

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang secara langsung diberikan kepada peneliti.<sup>8</sup> Sumber data primer ini berdasarkan data yang diperoleh dari sumber utama atau responden utama melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan pihak pengelola Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri dan beberapa anggota yang mengambil simpanan Amanah.

---

<sup>6</sup> S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung, Tarsito, 2003), 43.

<sup>7</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 211.

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 193.

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung.<sup>9</sup> Data sekunder ini adalah data yang diterima oleh peneliti melalui orang lain. Sumber data sekunder pada penelitian ini berasal dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu sebagai sumber referensi peneliti serta dokumen dari Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri sebagai data pelengkap.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti memakai teknik pengumpulan data melalui metode-metode berikut ini:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengumpulan data secara langsung yang berkaitan dengan kondisi dari objek penelitian yang bisa membantu kegiatan penelitian sehingga diperoleh dengan jelas kondisi tersebut.<sup>10</sup> Pada penelitian ini, peneliti datang secara langsung untuk mengamati kondisi atau keadaan yang sebenarnya terjadi pada Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri terutama pada pelayanan *picking service* yang terdapat permasalahan.

#### 2. Wawancara

Wawancara digunakan untuk teknik penghimpunan data jika peneliti ingin menjalankan observasi awal untuk menemukan permasalahan yang bisa diteliti serta untuk mengetahui hal-hal yang masih harus diteliti. Menurut

---

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), 134.

Hardani, dkk wawancara merupakan proses percakapan dengan bentuk tanya jawab melalui tatap muka yang bertujuan agar mendapatkan informasi data dari responden yang berkaitan.<sup>11</sup>

Peneliti menggunakan jenis wawancara semi terstruktur karena peneliti telah membuat daftar pertanyaan akan tetapi tidak ada alternatif jawaban tertentu untuk responden, jadi responden akan menjawab pertanyaan tersebut sesuai pendapat masing-masing yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Menurut Zuchri, tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan dengan terbuka, di mana peneliti meminta pendapat responden dan ide-idenya.<sup>12</sup>

Pada penelitian ini dilakukan wawancara dengan Pak Sudirman selaku pimpinan Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri dan dua pihak marketing yang salah satunya juga merangkap sebagai *teller* pada Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri, beberapa anggota yang mengambil simpanan serta beberapa pihak yang dahulunya pernah bergabung menjadi anggota.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang dilakukan dengan cara mencatat data yang telah didapatkan dari buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu, foto, dan lainnya yang terkait dengan penelitian. Dokumentasi merupakan bentuk data sekunder yang cenderung diambil dari dokumen yang sudah lama atau berbentuk bahan tertulis yang dapat digunakan sebagai bukti dalam pengujian

---

<sup>11</sup> Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (CV. Pustaka Ilmu, 2020), 138.

<sup>12</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), 147.

dan bersifat alamiah.<sup>13</sup> Pada penelitian ini, selain menggunakan buku atau jurnal sebagai referensi, peneliti juga menggunakan dokumen dari Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri yang menjelaskan mengenai data yang dibutuhkan dalam penelitian.

## **F. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen penelitian berarti suatu alat yang bertujuan untuk menghimpun data agar memudahkan kegiatan peneliti sehingga hasilnya akan lebih sistematis, baik, detail, dan mudah untuk diolah.<sup>14</sup> Dalam penelitian kualitatif, peneliti memiliki peran penting dalam menentukan fokus penelitian, mengumpulkan data di lapangan, melakukan analisa data, dan memberikan kesimpulan. Dengan demikian pada penelitian ini akan digunakan beberapa instrument penelitian yakni sebagai berikut:

1. Pedoman wawancara yang berupa daftar pertanyaan yang nantinya akan ditanyakan kepada responden.
2. Lembar pengamatan yang dipergunakan untuk melengkapi hasil observasi.
3. Dokumentasi untuk mendukung penelitian.

## **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Pada penelitian kualitatif, untuk menetapkan keabsahan data dibutuhkan teknik pengecekan keabsahan data. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan hasil penelitian, meninjau, dan mengevaluasi data yang ada. Pada penelitian ini

---

<sup>13</sup> Ibid., 151.

<sup>14</sup> Mayang Sari Lubis, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 23.

dilakukan beberapa cara untuk mengecek keabsahan data, antara lain sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan atau Keikutsertaan

Perpanjangan pengamatan atau keikutsertaan artinya peneliti harus kembali ke lapangan sampai data yang dikumpulkan bisa lengkap. Di sisi lain adanya perpanjangan pengamatan ini akan menambah rasa silaturahmi antara peneliti dengan narasumber hingga memungkinkan untuk bisa tercipta hubungan yang baik, saling percaya, dan terbuka jadi tidak ada sesuatu yang disembunyikan. Karena hal tersebut pula potensi peneliti untuk menerima data yang lengkap akan semakin tercapai.

2. Meningkatkan Ketekunan

Dengan meningkatkan ketekunan artinya melakukan pengamatan dengan tekun dan teliti serta berkelanjutan. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat memberikan data lebih akurat dan sistematis pada permasalahan yang diteliti. Peneliti perlu mempelajari hasil-hasil penelitian terdahulu beserta dokumentasi berupa referensi-referensi yang berkaitan.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data melalui pemeriksaan dari sumber yang berbeda-beda. Teknik triangulasi ini memanfaatkan penggunaan metode, penyidik, teori, dan sumber lainnya. Triangulasi merupakan cara terbaik dalam menghilangkan perbedaan-perbedaan data yang ada di kenyataan ketika mengumpulkan data dari berbagai kejadian juga pandangan. Artinya dengan triangulasi bisa membuat peneliti mengecek kembali temuannya dengan membandingkan berbagai

metode, teori, atau sumber.<sup>15</sup> Untuk itu hal-hal yang perlu dilakukan peneliti untuk menggunakan teknik triangulasi adalah sebagai berikut:

- a. Mengajukan daftar pertanyaan yang beragam.
- b. Mengecek dan membandingkan dengan sumber yang lain.
- c. Memanfaatkan berbagai metode supaya pengecekan data tersebut bisa dilaksanakan.<sup>16</sup>

Triangulasi digunakan untuk menguji kepercayaan data dengan cara mengecek data dengan sumber yang sama akan tetapi melalui teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini digunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.<sup>17</sup> Triangulasi teknik adalah mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda, sedangkan triangulasi sumber adalah mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber. Pengecekan keabsahan data ini dilakukan dengan triangulasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## H. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Zuchri menyatakan bahwa kegiatan dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan terus berlangsung hingga selesai, sampai data tersebut dapat dipastikan. Beberapa tahapan teknik analisis data diantaranya sebagai berikut:

---

<sup>15</sup> Adhi Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019), 74.

<sup>16</sup> *Ibid.*, 76.

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, 273.

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

Mereduksi data yakni mendapatkan data yang didapatkan dari lapangan dengan jumlah cukup banyak lalu meringkas atau memfokuskan hal-hal penting berdasarkan hasil temuan yang didapatkan.

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

Pada penelitian kualitatif, penyajian data ini bisa berbentuk bagan, uraian singkat, hubungan antarkategori, dan lainnya. Dengan mendisplay data, peneliti menjadi mudah untuk mengerti apa yang sebenarnya terjadi, merencanakan kegiatan selanjutnya dari data yang telah dipelajari tersebut.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan pada penelitian kualitatif adalah mengungkapkan temuan baru yang mungkin belum pernah ada sebelumnya. Temuan ini bisa berupa uraian objek yang sebelumnya masih belum pasti sehingga sesudah dilakukan penelitian menjadi jelas dan dapat berupa keterkaitan teori.<sup>18</sup>

## **I. Tahap-Tahap Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus melakukan beberapa tahapan penelitian untuk mendapatkan informasi dari responden. Berikut ini merupakan tahap-tahap penelitian:

### 1. Tahap Pra Lapangan

Menurut Moleong yang dikutip oleh Murdiyanto, terdapat enam tahap kegiatan yang harus dilakukan peneliti pada tahap pra lapangan, yaitu:

---

<sup>18</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, 162-163.

- a. Menyusun rancangan penelitian, pada tahap ini peneliti harus mengerti metode dan teknik penelitian yang digunakan untuk disusun sebagai rancangan penelitian.
- b. Memilih lapangan penelitian.
- c. Mengurus perizinan, perizinan ini diurus pada lembaga terakrit, yaitu membuat surat permohonan observasi pada Fakultas IAIN Kediri dan memberikannya kepada pihak Koperasi Sariah Rizky Amanah Jaya.
- d. Menilai lapangan, berusaha mengenal lapangan yang akan dijadikan tempat penelitian dan menyesuaikan diri.
- e. Memilih responden, responden adalah orang yang diperlukan untuk memberika informasi mengenai situasi dan kondisi pada latar penelitian.
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian, perlengkapan ini dapat berupa perekam suara, *handphone* atau kamera untuk mengambil foto, catatan, dan lainnya.<sup>19</sup>

## 2. Tahap Pelaksanaan Lapangan

Pada tahap ini, peneliti menghimpun data-data melalui metode yang telah ditentukan. Peneliti diharuskan memahami latar penelitian dan mempersiapkan diri sebaik mungkin. Penampilan peneliti harus rapi dan sopan. Selanjutnya peneliti harus memperkenalkan diri di lapangan dan mencari informasi pada responden yang sebelumnya telah ditentukan serta mengatur waktu untuk wawancara.

---

<sup>19</sup> Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: UPN Veteran Yogyakarta Press, 2020), 44-46.

### 3. Tahap Analisis Data

Tahap ini merupakan tahap di mana peneliti menganalisis data yang telah didapatkan dari responden atau dokumen-dokumen yang berkaitan. Analisis data merupakan menyusun secara sistematis data yang telah didapatkan lalu menjabarkannya pada unit-unit, menyusun pola, dan memilih pokok atau hal penting sehingga bisa dibuat kesimpulan.

### 4. Tahap penulisan laporan

Tahap ini memaparkan mengenai rangkaian data mulai dari pengumpulan data sampai pemberian informasi. Selain itu pada tahap ini juga berupa susunan penelitian, saran hasil konsultasi dengan dosen pembimbing, dan mengurus kelengkapan lainnya.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Ibid., 47.