

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti memusatkan perhatian pada manajemen pelayanan dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pada BMT Lantahir Kediri dengan menggunakan penelitian kualitatif.

Menurut Imron Arifin, penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang menggambarkan sifat-sifat atau karakteristik individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu atau menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara gejala yang satu dengan gejala lainnya dalam suatu masyarakat atau organisme.¹

Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif, yaitu berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang konkrit kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum-umum.²

Dengan pendekatan kualitatif ini, semua fakta berupa kata-kata lisan maupun tulisan dari sumber data manusia yang telah diamati dan dokumen terkait lainnya disajikan dan digambarkan apa adanya. Untuk selanjutnya ditelaah guna menemukan makna.

¹ Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu dan Keagamaan* (Malang: Kalimasadapress, 1996), 13.

² Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I* (Yogyakarta: Adi Offset, 2000), 42.

B. Kehadiran Peneliti

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah manusia. Untuk memperoleh data sebanyak mungkin dan mendalam, peneliti langsung hadir ditempat penelitian. Pendekatan kualitatif, maka kehadiran peneliti di lapangan adalah sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan instrument kunci dalam menangkap makna sekaligus sebagai alat pengumpul data.³

C. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah BMT Lantansir yaitu sebagai salah satu lembaga keuangan yang melakukan transaksi simpan pinjam maupun pembiayaan yang terletak di Jl. Mauni No. 108 Kelurahan Pesantren Kota Kediri.

D. Sumber Data

Berdasarkan jenis data yang dikumpulkan peneliti, maka sumber data dari penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer atau data tangan pertama menurut Saifudin Azwar adalah “data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari”.⁴ Selanjutnya dalam

³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002), 121.

⁴Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 1998), 91.

penelitian ini yang termasuk sumber data primer yaitu: Manager BMT Lantahir beserta stafnya dan Nasabah yang bergabung di dalamnya.

2. Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan ke dua menurut Saifuddin Azwar adalah “data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya.”⁵

Dalam penelitian ini sumber data sekunder dapat berbentuk:

- 1) Struktur organisasi dalam BMT lantahir
- 2) Daftar nasabah

E. Prosedur Penelitian

Untuk memperoleh data yang objektif dan akurat dalam rangka mendeskripsikan dan menjawab permasalahan yang sedang diteliti, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Yaitu suatu metode yang mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden.⁶

Sedangkan Irwan Suhartono mendefinisikan wawancara merupakan “pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam”.⁷

⁵ Ibid., 91.

⁶ Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Pustaka LP3ES, 1995), 192.

⁷ Irwan Soehartono, *Metodologi Penelitian Sosial* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995), 67.

Jadi peneliti akan mewawancarai responden secara langsung dan mendalam tentang manajemen pelayanan BMT Lantahir dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan dengan manager dan nasabah.

2. Observasi

Metode observasi ini digunakan untuk mengumpulkan data dengan jalan pengamatan. Hal ini sesuai dengan pendapat Prasetya Irawan bahwa metode penelitian observasi adalah “pengamatan langsung terhadap objek penelitian”.⁸

Hal itu juga senada dengan pendapat Bambang Waluyo bahwa “pengamatan yang dilakukan peneliti harus berfokus pada jalur tujuan penelitian yang dilakukan, serta dilakukan secara sistematis melalui perencanaan yang matang”.⁹

“Observasi partisipasi, yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja, diawali dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan atas gejala-gejala yang sedang diteliti dengan melibatkan diri dalam latar yang sedang diteliti”.¹⁰ Jadi dalam hal ini yang dilakukan peneliti yaitu dengan mengunjungi BMT Lantahir, untuk mengamati atau mencari informasi dan data-data tentang pelayanan BMT dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah.

⁸ Prasetya Irawan, *Logika dan Prosedur Penelitian: Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Pemula* (Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi, 1999), 68.

⁹ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek* (Jakarta: sinar Grafika, 2002), 66.

¹⁰ Dewa Ketut Sukardi, *Pengantar Teori Konseling* (Jakarta: Galia Indonesia, 1985), 110.

3. Dokumentasi

“Dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis. Seperti arsip dan atau termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori hukum dan lain-lain”.¹¹ Pemeriksaan dokumentasi dilakukan dengan meneliti bahan dokumentasi yang ada dan mempunyai relevansi dengan tujuan penelitian.

Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen yang ada sebagai perlengkapan dari suatu penelitian.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.¹²

Agar lebih sistematis dan terarahnya pembahasan dalam menguraikan masalah yang akan dibahas, maka peneliti menggunakan analisis deskriptif. Data yang dikumpulkan peneliti bermacam-macam maka diperlukan teknik analisa data. Teknik analisa data dalam penelitian ini dilakukan dalam tiga alur kegiatan yaitu:

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis* (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), 128.

¹² Neong Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2002), 142.

- a. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraan dan transformasi data mentah atau kasar yang muncul dari catatan-catatan penulis.
- b. Penyajian data, yaitu penyusunan sekumpulan informasi yang kompleks ke dalam suatu bentuk yang sistematis, sehingga menjadi lebih sederhana dan selektif, serta dapat dipahami maknanya.
- c. Penarikan kesimpulan, analisa data dilakukan secara terus-menerus, baik selama maupun sesudah pengumpulan data.¹³

Jadi peneliti mengambil kesimpulan bahwa analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, mereduksi data dengan cara membuat abstraksi, menyusun dalam satuan-satuan, dan kemudian melakukan pengecekan keabsahan data.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, keabsahan data ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan). Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Adapun teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

¹³ Mathew B. dan A. Michael Huberman, *Analisa Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992), 16.

- a. Trianggulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data memanfaatkan sesuatu yang ada di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.¹⁴
- b. Ketekunan pengamatan. Hal ini dilakukan untuk lebih mendalami dan memahami terhadap apa yang sedang diteliti. Ketekunan pengamatan disini meliputi pengamatan terhadap manajemen pelayanan dan lain sebagainya.
- c. Pengecekan anggota, yaitu pengecekan dengan anggota yang terlibat dalam proses pengumpulan data. Para anggota yang terlibat mewakili mereka dimanfaatkan untuk memberikan reaksi dari segi pandangan dan situasi mereka sendiri terhadap data yang telah diorganisasikan oleh peneliti. Jadi dalam penelitian ini, peneliti akan melibatkan manager BMT Lantahir dan stafnya untuk memberikan tanggapan terhadap hasil wawancara dengan nasabah.

H. Tahapan-Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini, tahap-tahap penelitian yang digunakan peneliti ada (4) tahap, yaitu:

- a. Tahap sebelum ke lapangan, yang meliputi kegiatan:
 - 1) Menyusun proposal penelitian
 - 2) Menentukan fokus penelitian
 - 3) Melakukan observasi

¹⁴ Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 178.

- 4) Konsultasi proposal penelitian kepada pembimbing
 - 5) Seminar proposal
 - 6) Menghubungi lokasi penelitian
 - 7) Mengurus surat izin penelitian.
- b. Tahap pekerjaan lapangan, yang meliputi kegiatan:
- 1) Pengumpulan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian
 - 2) Pencatatan data yang telah dikumpulkan.
- c. Tahap analisis data, meliputi kegiatan:
- 1) Pengorganisasian
 - 2) Pemindahan data menjadi satuan-satuan tertentu
 - 3) Pengkategorian data
 - 4) Penemuan hal-hal penting dari data penelitian
 - 5) Pengecekan keabsahan data.
- d. Tahap penulisan laporan, yang meliputi kegiatan:
- 1) Penyusunan hasil penelitian
 - 2) Konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing
 - 3) Perbaikan hasil konsultasi
 - 4) Pengurusan kelengkapan persyaratan ujian
 - 5) Ujian munaqosah skripsi.