

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan jenis penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Implementasi sistem layanan lantabur mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan data deskriptif, terdiri dari kata-kata dan lisan dari orang-orang atau subyek mengenai Implementasi lantabur mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.<sup>1</sup>

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan yang merupakan penelitian langsung yang dilakukan untuk mendapatkan data asli terkait PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

#### B. Kehadiran peneliti

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif atau penelitian lapangan. Sehingga, kehadiran penulis dilapangan sangat diperlukan penuh. Penulis merupakan suatu instrumen utama untuk mengamati, mewawancarai, dan mengobservasi obyek yang diteliti.

Penelitian ini dilakukan secara langsung di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang untuk melakukan observasi, pengamatan, dan wawancara mulai dari 30 November 2023 – 07 Mei 2024.

---

<sup>1</sup>Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Yogyakarta : CV. Pustaka, 2020), 207.

### C. Lokasi penelitian

Penelitian ini berfokus pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang berlokasi di Tebuireng Jombang Jl. A. Yani Ruko Citra Niaga Blok E11 Pasar Legi, Jombang, Kec.Jombang, Kab. Jombang. Penulis menjadikan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang sebagai lokasi karena sudah menerapkan sistem layanan lantabur *mobile*.

### D. Data dan sumber data

Data penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, berupa data deskriptif yaitu dokumen pribadi, catatan lapangan, tindakan responden, dokumen dan lain-lain.<sup>2</sup> Penelitian yang dijalankan dengan pengumpulan data deskriptif akan dibuat laporan tanpa statistik. Tindakan yang diamati dan wawancara sebagai sumber data utama. Sumber data dalam penelitian berupa mengenai data-data yaitu memusatkan Implementasi lantabur *mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Macam-macam sumber data terdapat dua sumber, yaitu :

#### 1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data asli yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian.<sup>3</sup> Data ini dari hasil wawancara langsung dengan pihak memusatkan Implementasi layanan lantabur *mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

---

<sup>2</sup>Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian.*, (Yogyakarta :Ar-Ruzz Media, 2022).43.

<sup>3</sup>Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasir: Antasari Press, 2021).71 .

## 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data tidak langsung yang didapatkan dari pihak luar, bisa berupa catatan atau laporan tertentu.<sup>4</sup> Data ini disusun dari karya-karya tertulis yang berkaitan dengan memusatkan Implementasi layanan lantabur mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang diperoleh dari buku, jurnal, artikel, skripsi maupun dari internet.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode dibawah ini :

### 1. Metode Observasi

Metode observasi (pengamatan) merupakan memusatkan satu objek menggunakan seluruh pancaindra.<sup>5</sup> Observasi atau pengamatan adalah media pengelompokan data dengan pengamatan langsung dan melakukan pencatatan suatu fenomena yang ada.<sup>6</sup>

Metode observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk mengetahui dan memusatkan mengenai Implementasi lantabur mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

### 2. Metode Wawancara

Metode Wawancara merupakan tanya jawab secara lisan dengan tatap muka atau menggunakan pedoman wawancara yang telah

---

<sup>4</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Dengan Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2018).103.

<sup>5</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pndekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cip, 2020).146.

<sup>6</sup>Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2022).70.

disediakan terlebih dahulu. Metode ini merupakan pengumpulan data atau fakta secara langsung bertatap muka melalui wawancara atau secara tidak langsung seperti melalui telepon, internet, atau surat. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara diantaranya adalah dengan Bapak Amir sebagai Pimpinan, Bapak David sebagai IT, Ibu Qibtia sebagai Bagian Umum, Ibu Atiq sebagai Customer Service, Ibu Nadia, Ibu Nita dan Bapak Syamsudin sebagai nasabah.<sup>7</sup>

### 3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari perusahaan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan atau transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen dan sebagainya. Metode dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data sekunder dan data tertulis sesuai kebutuhan peneliti yaitu terkait data lokasi penelitian, dan data keadaan.<sup>8</sup>

## **F. Instrumen Pengumpulan data**

### 1. Instrumen Wawancara

Instrumen wawancara adalah pedoman peneliti dalam melakukan wawancara mengenai apa, bagaimana, mengapa mengenai masalah yang diberikan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara diantaranya adalah dengan Bapak Amir sebagai Pimpinan, Bapak David sebagai IT, Ibu Qibtia sebagai Bagian Umum, Ibu Atiq sebagai Customer Service, dan Ibu Nadia, Ibu Nita dan Bapak Samsyudin sebagai nasabah.

---

<sup>7</sup>Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019).70.

<sup>8</sup>Albi Anggito, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak 2018).145.

## 2. Instrumen Observasi

Instrumen observasi adalah peneliti melakukan pengamatan terhadap gejala penelitian. Dasar ini berkaitan dengan Implementasi lantabur mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

## 3. Instrumen Dokumentasi

Instrumen dokumentasi yaitu alat yang dipakai untuk pengumpulan data berupa foto serta lampiran wawancara.

## **G. Pengecekan Keabsahan Data**

### 1. Perpanjang pengamatan

Perpanjang pengamatan dapat meningkatkan keakuratan data. Oleh sebab itu, peneliti harus terjun ke lapangan dan melakukan pengamatan, wawancara dengan informan yang baru untuk memperoleh data. Data dapat dicek kembali ke lapangan yang dapat dipertanggung jawabkan artinya sudah yakin dari perpanjang pengamatan yang dilakukan.

### 2. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan kecermatan dalam penelitian berhubungan dengan keaslian data serta urutan kejadian yang ditulis atau direkam dengan baik sehingga dapat terstruktur.

### 3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik untuk memeriksa keabsahan data. Disamping itu, triangulasi dimanfaatkan untuk pengecekan kembali dalam membandingkan data yang berasal dari berbagai sumber

Penelitian ini akan membandingkan hasil wawancara dari pihak PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yaitu pemimpin, karyawan, dan nasabah.<sup>9</sup>

## H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif berhubungan dengan data yang berisi kalimat dari objek yang diteliti, antara lain yaitu :<sup>10</sup>

### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah meringkas hal-hal penting untuk menentukan tema dan polanya.<sup>11</sup> Dalam tahapan ini data mengenai Implementasi lantabur mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang kemudian dianalisis dengan melakukan reduksi yaitu dengan cara diringkas berdasarkan fokus kajian penelitian.

### 2. Penyajian Data

Teknik Penyajian data kualitatif berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori lainnya. Maka dari itu, penulis menyiapkan data tentang Implementasi layanan lantabur mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

---

<sup>9</sup>Nur Aini, "*Montase Pembelajaran*", (Uwais Inspirasi Indonesia: Ponorogo, 2018),73.

<sup>10</sup>Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi:CV Jejak, 2018). 236.

<sup>11</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung:Alfabeta, 2013).247.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dari temuan data, berupa penafsiran temuan sebagai hasil wawancara atau dari dokumen.<sup>12</sup> Dalam hal ini penulis menarik kesimpulan mengenai Implementasi lantabur *mobile*.

## I. Tahap-tahap penelitian

### 1. Tahap pra lapangan

Terdapat enam tahap yang dilakukan oleh penulis, dalam tahap ini terdapat pertimbangan berupa etika penelitian lapangan. Enam tahapan tersebut, antara lain yaitu penyusunan rancangan penelitian, memilih lokasi penelitian, konsultasi kepada wali dosen studi, menghubungi lokasi penelitian, mengurus izin penelitian, dan seminar proposal penelitian

### 2. Tahap lapangan

Tahap lapangan berisikan mengenai konteks penelitian, dan persiapan diri memasuki lapangan serta berperan mengumpulkan data.

Pada tahap ini yang harus dikerjakan penulis wawancara dengan pemimpin, karyawan, dan nasabah di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

### 3. Analisis data

Analisis data memaparkan tahapan pengolahan data dengan metode kualitatif yang bersifat deskriptif naratif logis. Analisis data menjelaskan langkah-langkah yang ditempuh dalam mengelola data.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup>Ismail Nurdi, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya:Sahabat Cendekia, 2019).2.

<sup>13</sup>Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* ( Bandung : PT Remaja Rosdakarya,2019), 127.