

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Metode Penelitian

#### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif, yaitu proses penelitian yang berisi data deskriptif, adalah pengamatan pada orang atau subjek itu sendiri berupa perkataan atau catatan dan perilaku. Taylor dan Bogdan mengartikan metodologi menjadi sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa tulisan atau lisan orang dan perilaku yang diamati.<sup>40</sup>

Penelitian kualitatif merupakan mencari makna, pemahaman terhadap suatu fenomena, peristiwa, kehidupan manusia dan berpartisipasi langsung atau tidak dalam konteks yang diteliti, *konstekstual* dan *iholistic*. pada dasarnya sebuah penelitian agar mendapatkan data berisi dan lengkap maka peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang dimaksud dalam jenis penelitian tersebut adalah penelitian langsung yang dilakukan dilapangan, dengan melakukan penyelidikan pada fenomena di kehidupan nyata, apabila batas-batas di antara gejala dan latar belakang tidak nampak jelas maka dimana sumber pembuktian dimanfaatkan.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2010 ), 28.

<sup>41</sup> Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), 2.

## 2. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dilapangan merupakan hal utama. Hal ini dikarenakan keberadaannya memiliki posisi yang mengharuskannya selalu ada. Pada penelitian kualitatif, seorang peneliti adalah unsur utama.

Peneliti memiliki peran aktif dan langsung turun ke lapangan untuk observasi serta wawancara terkait subjek penelitian. Proses masuk ke dalam lokasi penelitian yakni sebagai berikut :

Kehadiran peneliti pada KSPPS BMT Peta Kediri dimulai pada tanggal 08 Februari 2024 dengan mengunjungi langsung serta menyerahkan surat izin observasi penelitian. Peneliti melanjutkan pada tanggal 10 Maret untuk melakukan observasi dan bertemu dengan bapak Adzkar selaku manager cabang KSPPS BMT Peta Kediri. Penelitian dilanjutkan pada tanggal 26 Juni 2024 dengan agenda mencari data awal melalui wawancara kepada staff karyawan serta anggota KSPPS BMT Peta Kediri. Tanggal 05 Juli peneliti melakukan wawancara tambahan kepada bapak Adzkar selaku manager cabang KSPPS BMT Peta Kediri.

Tanggal 17 Juli peneliti melakukan wawancara kepada narasumber eksternal yaitu anggota pembiayaan *Rahn* dan anggota simpanan, peneliti melakukan wawancara mendalam kepada narasumber eksternal di beberapa lokasi yang dilakukan pada tanggal 19 Juli wawancara tersebut dilakukan untuk menjawab rumusan dan tujuan

penelitian terkait kualitas pelayanan prima yang dilakukan oleh KSPPS BMT Peta Kediri.

### 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini terletak pada KSPPS BMT Peta Kediri yang berlokasi di Jl. Moch Yusuf II, RT. 028/RW. 007, Plongko, Pare, Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64211. Hal yang menyebabkan peneliti memilih tempat ini ialah karena lokasinya sangat strategis berdekatan langsung dengan pasar pamenang Pare yang setiap hari selalu ramai pengunjung, berdekatan dengan kantor satpas polres Pare serta berdekatan dengan SMPN 4 Pare.

### 4. Data dan Sumber Data

Pada penelitian ini sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder, adapun sebagai berikut :<sup>42</sup>

#### a. Data Primer

Data primer merupakan pencarian data dengan instrumen berupa pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penelusuran dokumen. Sumber data primer ialah bentuk data langsung melalui wawancara. Sumber primer yaitu sumber data yang memberi data kepada peneliti secara langsung.<sup>43</sup>

##### 1) *Manager* Cabang KSPPS BMT Peta Kediri

Penulis memilih *Manager* cabang karena beliau berkaitan langsung dalam proses kualitas pelayanan prima untuk

---

<sup>42</sup> Julia, *Orientasi Estetik Gaya Piringan Kacapi Indung dalam Kesenian Tembung Sunda Cianjur di Jawa Barat* (Jawa Barat: UPI Sumedang Press, 2018), 47.

<sup>43</sup> Husein Umar, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Thesis*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 42

anggota. *Manager* mengetahui seluruh proses kegiatan dalam pelayanan yang terbaik untuk anggota supaya dapat mempertahankan loyalitas anggota.

2) *Account Officer* (AO)

Penulis memilih *Account Officer* (AO) karena beliau berkaitan langsung dengan proses penerapan kualitas pelayanan prima di KSPPS BMT Peta Kediri.

3) 7 anggota KSPPS BMT Peta Kediri

1. Anggota (E)

Penulis memilih anggota (E) karena beliau sudah bergabung dengan KSPPS BMT Peta Kediri.

2. Anggota (M)

Penulis memilih anggota (E) karena beliau sudah bergabung dengan KSPPS BMT Peta Kediri.

3. Anggota (S)

Penulis memilih anggota (E) karena beliau sudah bergabung dengan KSPPS BMT Peta Kediri.

4. Anggota (E.P)

Penulis memilih anggota (E) karena beliau sudah bergabung dengan KSPPS BMT Peta Kediri.

5. Anggota (L.F)

Penulis memilih anggota (E) karena beliau sudah bergabung dengan KSPPS BMT Peta Kediri.

6. Anggota (P)

Penulis memilih anggota (E) karena beliau sudah bergabung dengan KSPPS BMT Peta Kediri.

#### 7. Anggota (S)

Penulis memilih anggota (E) karena beliau sudah bergabung dengan KSPPS BMT Peta Kediri.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah tersedia, yaitu data yang sudah dikumpulkan dan dilakukan pengolahan oleh pihak yang diteliti berupa dokumen resmi berbentuk publikasi. Biasanya, datanya berisi bukti, catatan maupun laporan data, buku dan dokumen serupa sesuai dengan penelitian.<sup>44</sup> Data sekunder dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Buku-buku yang mempunyai keterkaitan dengan kualitas pelayanan prima dalam lembaga keuangan
- 2) Penelitian terdahulu atau jurnal yang mempunyai keterkaitan dengan kualitas pelayanan anggota.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah tahapan penting, dikarenakan maksud dari adanya penelitian itu menemukan data.

##### a. Wawancara

Wawancara diartikan sebagai bentuk komunikasi penggabungan informasi yang terjadi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan. Jenis wawancara pada penelitian

---

<sup>44</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam, Pendekatan Kualitatif* (Yogyakarta: UPFE UMY, 2003), 42

ini ialah wawancara tidak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tidak terstruktur ialah wawancara secara independen/mandiri tanpa butuh perantara orang untuk diwawancarai secara runtut. Wawancara terstruktur ialah wawancara yang terjadi ketika peneliti sudah mengerti secara jelas terkait berita yang akan didapat.<sup>45</sup>

Metode wawancara meliputi penggunaan cara dalam tujuan tertentu, menggali penjelasan atau memperoleh informasi langsung atau lisan dari narasumber. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan beberapa narasumber diantaranya :

- 1) Bapak Adzkar selaku *manager* di KSPPS BMT Peta Kediri, untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan prima yang dilakukan di KSPPS BMT Peta Kediri.
- 2) Bapak Subkhy selaku *Account Officer* (AO), untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan prima yang telah diberikan untuk anggota.
- 3) Anggota, untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan pihak KSPPS BMT Peta Kediri.

#### b. Observasi

Observasi ialah pengamatan yang dilanjutkan akan penulisan atas gejala sosial yang ada. Melalui metode ini, peneliti bisa melakukan pengamatan secara langsung serta akurat sesuai

---

<sup>45</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 233.

dilapangan. Peneliti menggunakan teknik ini untuk melihat langsung keadaan, kegiatan, perilaku atau tindakan manusia serta hubungan sesama manusia di lapangan. Melalui teknik ini peneliti bisa mendapatkan berita sesuai fokus penelitian.<sup>46</sup> Observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan terjun langsung ke lokasi diadakannya penelitian untuk mengamati segala hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan jumlah anggota *rahn* di KSPPS BMT Peta Kediri.

a. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan, pemilihan, pengelolaan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan. Dokumen ini dimanfaatkan dalam mendapatkan informasi tentang tinjauan KSPPS BMT Peta Kediri sebelumnya, letak geografis, struktur organisasi, status pegawai dan pelanggan, serta sarana dan prasarana. Data akan didokumentasikan oleh staff di kantor KSPPS BMT Peta Kediri sebagai data pendukung penelitian.<sup>47</sup>

Penelitian ini menggunakan dokumentasi yang berperan menjadi sumber data tambahan guna menguji, menafsirkan bahkan guna menganalisis kualitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan jumlah anggota *Rahn* di KSPPS BMT Peta Kediri.

---

<sup>46</sup>Ade Ismayani, *Metodologi Penelitian* (Aceh : Syiah Kuala University Press, 2019), 73.

<sup>47</sup>Ibid.,145.

## 6. Instrumen Pengumpulan data

Pengumpulan data ialah perkara penting pada penelitian kualitatif yang berupa wawancara, pengamatan, dokumentasi, kehadiran peneliti. Ini bermanfaat untuk mencatat informasi responden.

## 7. Pengecekan Keabsahan Data

Memuat upaya mendapatkan pernyataan bahwa penelitian ini absah setelah diujikan melalui teknik ketekunan pengamatan serta triangulasi dan data diakui kredibel.<sup>48</sup>

### a. Keikutsertaan peneliti

Dilaksanakan untuk memperoleh data yang lengkap, rinci dan mudah dimengerti. Peneliti melakukan wawancara ulang dan pengamatan sumber yang telah ada atau yang baru ditemukan.

### b. Ketekunan pengamatan

Dikerjakan guna mendapat data rinci, lengkap, dan tersampaikan dengan baik. Peneliti melakukan wawancara ulang dan mengamati sumber yang sudah ada atau yang baru dibuat. Peneliti dapat melihat banyak acuan yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti oleh penelitian sebelum ini dan mendokumentasikan temuan. Peneliti melakukan pengamatan secara cermat dan teliti serta berkelanjutan dengan strategi yang berpengaruh untuk mendapatkan hasil yang didapatkan.

---

<sup>48</sup>Deny Nofriansyah, *Penelitian Kualitatif : Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan* (Yogyakarta : Deepublish, 2018), 13.

c. Triangulasi

Triangulasi ialah teknik pengecekan keabsahan dengan melakukan perbandingan data dengan cara observasi, wawancara. Peneliti ini menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan melakukan pengumpulan data guna sebagai bahan kajian atas informasi yang berhubungan dengan bagaimana fenomena yang ada dilapangan. Triangulasi sumber dilakukan dengan wawancara dari berbagai sumber yang berbeda, sehingga dapat membandingkan keabsahan data yang bersumber dari sudut pandang masing-masing subjek penelitian.

8. Teknik Analisis data

Analisis data berarti mengatur data, mengelompokkan kepada unit-aspek yang bisa diolah, mensintesis pola, mencari dan menemukan, mengerti hal utama yang dikaji, dan memutuskan yang tidak sama.<sup>49</sup> Penelitian ini memakai cara analisis oleh Milles dan Huberman. Teknik-teknik ini antara lain:

a. Reduksi

Reduksi artinya merangkum, mengutamakan, fokus pada hal penting, menemukan topik serta pola.<sup>50</sup>

b. Penyajian data

Berita berita yang tertata dengan runtut hingga jadi bentuk yang mudah dan hati-hati, bisa dimengerti maksud didalamnya.

Tujuan dari penyajian data yaitu untuk memilih pola-pola yang

<sup>49</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), 248.

<sup>50</sup> Muh Fitrah dan Lutfiyah, *Metodologi Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi* (Sukabumi : CV Jejak, 2017), 85.

berarti, juga memungkinkan ada penyimpulan dengan berania ambil langkah.

c. Menarik kesimpulan

Pengambilan kesimpulan yaitu tahap terakhir analisis data baik saat mengumpulkan atau sesudah mengumpulkan data. Bermula dari simpulan umum yang masih luas dan terbuka, menjadi bertambah jadi spesifik hingga pokok temuan. Puncak penyimpulan bergantung pada catatan lapangan, pengkodean, penyimpanan data, dan metode pencarian ulang yang dilaksanakan. Mengalisa data itu diakhir pengecekan keabsahan data<sup>51</sup>.

9. Tahap-tahap Penelitian

a. Tahap pra lapangan

Pada jenjang sebelum terjun langsung kelapangan peneliti melakukan tahap mengajukan dan membuat surat observasi penelitian ke UPS, menyusun proposal penelitian, menentukan fokus penelitian, menyiapkan pedoman wawancara, menyerahkan surat observasi ke pihak lembaga KSPPS BMT Peta Kediri dan KSPPS BMT Peta Kediri memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

b. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap pengerjaan dilapangan yakni kegiatan mengumpulkan data seputar latar belakang dan mengecek data melalui wawancara, pengamatan dan pengkajian dokumen.

---

<sup>51</sup>Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020), 104.

c. Tahap analisis data

Pada bagian ini, banyak prosedur analisis yang perlu diketahui dilanjutkan interpretasi atas data yang disediakan. Dan dilanjutkan triangulasi data.

d. Tahap evaluasi dan pelaporan

Dengan mengelompokkan data terkait untuk dibuat laporan, lalu akan dijadikan karya tulis ilmiah skripsi. Peneliti juga seharusnya konsultasi kepada para pembimbing yang telah ada.