

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.¹

Penelitian kualitatif mempunyai ciri dan karakteristik yang membedakan dengan penelitian jenisnya. Adapun ciri penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Penelitian kualitatif instrumennya adalah manusia baik peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain.
2. Penelitian menggunakan analisis data secara induktif.
3. Deskriptif
4. Lebih mementingkan proses daripada hasil.
5. Penelitian bersifat deskriptif.
6. Makna merupakan hal yang esensial dalam penelitian kualitatif²

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus, yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu lembaga, organisasi atau gejala-gejala tertentu, yang dilakukan untuk menggambarkan bagaimana peranan strategi pelayanan yang

¹Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998), 3.

²Imron Arifin, *penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan* (Malang: Kalimasada Press, 1996), 51.

dilakukan oleh Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri dalam menarik minat pengguna jasa (nasabah)³.

B. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan pendekatan yang di gunakan dalam penelitian ini, yakni pendekatan kualitatif, maka kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dan diperlukan. Peneliti merupakan salah satu instrument kunci serta lebih mementingkan proses karena peneliti berperan aktif dan secara langsung mengamati atau mewawancarai objek dalam mengungkap makna sekaligus pengumpul data. Dalam pengumpulan datanya, penulis menggunakan teknik observasi⁴, karena dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai pengamat partisipasi serta kehadiran peneliti di lokasi penelitian diketahui statusnya oleh subjek atau informan. Kehadiran peneliti begitu penting karena objek yang dijadikan penelitian adalah suatu lembaga formal, yang mana cara masuknya harus melalui prosedur yang telah ditentukan oleh pihak yang berwenang dalam lembaga tersebut. Oleh karena itu, cara mengadakan penelitian harus dilakukan secara formal. Penelitian ini dimulai dari:

1. Pengambilan surat izin untuk melakukan penelitian yang diberikan oleh pihak lembaga pendidikan (STAIN) untuk melakukan penelitian di Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri.
2. Surat tersebut diberikan kepada pihak lembaga Koperasi, dan kemudian
3. Melakukan penelitian di Koperasi Syariah Muhammadiyah Kota Kediri.

³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 131.

⁴Moleong, *Metodologi Penelitian*, 5.

C. Lokasi penelitian

Adapun lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian penulis adalah koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri tepatnya di jalan Urip Sumoharjo No 152 Kota Kediri. Penulis memilih koperasi ini sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu lembaga keuangan yang sedang berkembang di daerah Kediri serta telah mempunyai kesan yang baik di masyarakat.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer.

Sumber data Primer adalah sumber data utama. Sumber Data Primer dalam penelitian ini adalah kata-kata dan hasil wawancara dari orang yang diamati dan dicatat melalui catatan tertulis. Dalam hal ini yang adalah pihak koperasi dan nasabahnya.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua. Sumber data ini meliputi, buku-buku yang terkait tentang koperasi, majalah-majalah.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, ketepatan dan kecermatan informasi mengenai subjek dan variable penelitian tergantung pada strategi dan alat

pengumpulan data yang akan dipergunakan dalam menentukan hasil penelitian. Untuk memperoleh data dilapangan yang benar serta meyakinkan, maka peneliti dalam mengumpulkan data menggunakan prosedur:

1. Menggunakan metode wawancara atau interview

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi⁵. Dalam konteks ini berarti proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung (tanya jawab secara lisan) dengan responden penelitian, baik secara temu wicara atau dengan menggunakan teknologi komunikasi (jarak jauh)⁶.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan dengan menggunakan indera penglihatan.⁷ Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap subjek dan objek penelitian secara seksama dan sistematis.

Metode pengumpulan data ini dengan cara berusaha mencari data langsung pada sumber-sumber terkait. Teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat, lokasi dan benda serta rekaman gambar bila ada. Dalam penelitian ini observasi terutama dilakukan untuk memperoleh data mengenai gambaran kondisi fisik koperasi, sarana dan prasarana yang tersedia

⁵Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: UII Press, 2005), 121.

⁶Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum* (Jakarta: Granit, 2005), 72.

⁷Irawan Soehartono, *Metodologi Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial Dan Ilmu Social Lainnya* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995), 69.

maupun untuk melibatkan diri secara langsung dari dekat untuk mengadakan pengamatan dan pencatatan kegiatan serta aktifitas subjek.

3. Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan oleh penulis untuk mengetahui aktifitas-aktifitas karyawan Koperasi Syari'ah Muhammadiyah kota Kediri dalam melakukan transaksi atau aktifitas yang berkaitan dengan masalah pelayanan, yaitu melalui penjarangan data, peneliti mencari dan mendapatkan data-data primer dengan melalui data-data dari naskah kearsipan, data gambar, dan lain sebagainya. Dokumen ini digunakan untuk memperoleh data-data tentang Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri, yaitu:

- a. Gambaran umum tentang lembaga Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri yang meliputi sejarah berdirinya, struktur organisasi atau kepengurusan, serta produk-produk koperasi syari'ah muhammadiyah kota Kediri.
- b. Data-data lain yang berhubungan dengan strategi pemasaran dan minat para pengguna jasa sebagai fokus penelitian.

F. Analisa data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata catatan hasil dari observasi dan wawancara serta data yang lain untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.⁸

⁸Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1996), 104.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif dengan membuat gambaran yang sistematis dan factual dengan melalui tiga jalur, yaitu:

1. Reduksi

Reduksi data atau penyederhanaan adalah proses perhatian pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan menajamkan analisis, mengarahkan, menggolongkan, membuang hal yang tidak perlu dan mengkoordinasikan dengan data yang sedemikian rupa.⁹

2. Paparan data

Paparan data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks kedalam bentuk yang sistematis sehingga menjadi lebih sederhana dan selektif serta dapat dipahami maknanya. Penyajian data dimaksudkan untuk menentukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.¹⁰

3. Menarik kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisa data secara terus-menerus baik pada saat pengumpulan data maupun setelah pengumpulan data. Pada awalnya kesimpulan dapat dibuat longgar dan terbuka kemudian meningkat menjadi rinci dan mengakar pada pokok temuan.

⁹Ulber Silalhi, MA, *Metodologi Penelitian Sosial* (Bandung: PT. Rafika Aditama, 2010), 339.

¹⁰Ibid, 340-341.

G. Pengecekan Keabsahan Data

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

1. Trianggulasi

Trianggulasi adalah suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.¹¹

Teknik triangulasi yang digunakan dalam *pertama* menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan perolehan data pada teknik yang berbeda dalam fenomena yang sama. *Kedua* menggunakan triangulasi metode, yaitu membandingkan perolehan data dari teknik pengumpulan data yang sama dengan sumber yang berbeda.

2. Ketekunan pengamatan

Maksudnya peneliti berupaya melibatkan sebagian informan atau responden untuk mengkonfirmasi data serta interpretasinya data yang diperoleh dikomunikasikan dan didiskusikan kembali kepada sumber data yang telah menjaadi informan guna memperoleh pengabsahan kebenaran, ketetapan dan keobjektifan data tersebut.

¹¹Moleong, *Metodologi Penelitian*, 178.

Ketekunan pengamatan dimaksudkan untuk menemukan cirri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.¹²

3. Perpanjangan keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan dimaksudkan untuk membangun kepercayaan para subjek terhadap peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti. Selain itu dengan perpanjangan keikutsertaan ini akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan, penelitian ini melalui beberapa tahap yaitu:¹³

Pertama, adalah tahap pra lapangan, kegiatannya meliputi: Menentukan fokus penelitian, menentukan lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai keadaan lapangan, memilih dan menentukan informan, menyiapkan perlengkapan penelitian.

Kedua adalah tahap kegiatan lapangan, meliputi: Memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan, berperan serta mengumpulkan data atau informasi terkait dengan fokus penelitian, memecahkan data yang terkumpul.

¹²Moleong, *Metodolog Penelitian*, 177.

¹³Ibid, 85-100.

Ketiga adalah tahap analisis data, meliputi analisis data, penafsiran data, pengecekan keabsahan data dan memberi makna.

Dan yang *keempat* adalah Tahap penulisan laporan, meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dan perbaikan hasil konsultasi penelitian.