

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini berkesinambungan dalam melakukan penelitian Implementasi *Service Recovery* Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Anggota Pada BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri. Denzin dan Linclon mengemukakan bawasanya penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan penalaran ilmiah, untuk menafsirkan penjelasan di atas dapat disimpulkan atau menjelaskan fenomena yang terjadi. Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif mengumpulkan data untuk menjelaskan fenomena yang terjadi.⁴⁰

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif mengacu pada penelitian dengan tujuan untuk mendeskripsikan situasi dan fenomena secara sistematis maupun rasional.⁴¹ Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian dengan cara mengumpulkan serta menganalisis data yang berbentuk perkataan dan tindakan seseorang.⁴²

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan ialah penelitian dengan mengharuskan peneliti untuk hadir dalam lokasi.⁴³ Selama berada di lokasi penelitian, peneliti berinteraksi

⁴⁰ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), 8

⁴¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta.. 2002), 242

⁴² Lexy J Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya. 2002), 37

⁴³ Zuhri Abdussamad, "Metode Penelitian Kualitatif", (Makassar: Syakir Media Press, 2021), 57

dengan objek penelitian untuk melihat secara langsung beberapa kejadian , dan melakukan berbagai percakapan dengan beberapa informan untuk mengetahui peristiwa-peristiwa yang sedang terjadi atau dialami pada saat ini.⁴⁴Penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai pembahasan yang diteliti yaitu Implementasi *Service Recovery* Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Anggota Pada BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri.

Tujuan dari pendekatan penelitian deskriptif adalah guna Mendapatkan gambaran yang bagus, jelas dan memberikan informasi mengenai pokok bahasan. Penelitian ini menyampaikan data hasil studi yang telah diterima oleh seorang peneliti di lapangan yaitu mengenai Implementasi *Service Recovery* Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri.

B. Kehadiran peneliti

Sesuai dengan tindakan yang dilakukan peneliti yaitu menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Dalam hal ini peneliti tidak hanya menjadi instrumen untuk mengungkapkan makna, tetapi juga menjadi alat dan pengumpul data yang memanfaatkan berbagai alat pendukung. Dengan melakukan observasi langsung dan melihat sumber-sumber yang relevan dengan topik penelitian, peneliti berpartisipasi aktif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif ketika melakukan operasionalnya. Oleh karena itu, tujuan observasi langsung di lapangan adalah mengamati lokasi secara langsung guna mendapatkan informasi-informasi penting. Beberapa cara Peneliti menerima informasi dari pihak yang berkaitan berupa dokumen,

⁴⁴ Muh Fitrah & Lutfiyah. *Metodologi Penelitian. Penelitian Kualitatif. Tindakan Kelas dan Studi Kasus*. (Jawa Barat: CV Jejak, 2017), 36.

catatan, serta Pengumpul data dan peneliti sama-sama penting untuk menemukan makna. seperti halnya pengumpul data.⁴⁵ Dalam melakukan penelitian, peneliti harus mengikuti sejumlah prosedur yang ditetapkan oleh institusi terkait. Penelitian ini dimulai dari:

1. Mengajukan surat permohonan observasi dari kampus kepada bapak Sulistywo Wahono S.Ag selaku Manager BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri Pada tanggal 28 Oktober 2024 untuk melaksanakan penelitian di BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri.
2. Mendapat balasan surat persetujuan penelitian dari bapak Sulistywo Wahono S.Ag selaku Manager BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri.
3. Melakukan observasi penelitian kepada Ibu Ratna Almaira selaku *Customer Service* , Ibu Asnik Selaku Anggota di BMT Lantasir, ibu Sarsini selaku Anggota di BMT Lantasir, Bapak Isnaini selaku Anggota di BMT Lantasir, Ibu Kartika Wati selaku Anggota di BMT Lantasir

C. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan proses penelitian di BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri yang berlokasi di Jl. Pesantren IV No.4, Pesantren, Kec. Pesantren, Kota Kediri. Sedangkan fokus penelitian ini pada implementasi *Service Recovery* dalam meningkatkan kepuasan anggota.

D. Data dan Sumber Data

Pada sebuah Penelitian membutuhkan data untuk mendukung temuannya agar dapat memberikan kesimpulan yang relevan. Sumber data adalah Entitas yang menyediakan data. sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah

⁴⁵ Tohirin. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. (Jakaria Raja Grafindo Persada, 2012), 33.

Tindakan, perkataan, dan informasi pendukung Penelitian ini mempunyai dua sumber data yaitu :

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah berasal langsung dari sumbernya, seperti hasil wawancara dengan peneliti. Kumpulan data ini diambil melalui wawancara dilakukan baik terhadap internal Bank, seperti *Customer Service* ibu Ratna Almaira serta pihak eksternal yaitu anggota BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri antara lain Ibu Sarsini selaku anggota BMT, Ibu Kartika wati anggota BMT, Bapak Isnaini anggota BMT Lantahir, Ibu Asnik selaku anggota BMT.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data primer yang telah diolah oleh pengumpul data primer dan ditampilkan dalam format tabel atau grafik.⁴⁶Peneliti memperoleh data sekunder berupa profil tentang dalam BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri, Struktur kepengurusan lembaga perbankan, dan data jumlah anggota penabung di BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri. Peneliti dapat mengumpulkan data sekunder bisa diperoleh oleh peneliti melalui skripsi terdahulu, buku-buku serta referensi lainnya yang diperoleh dari:

1. *Website* dan data resmi seperti google maps, BMT Lantahir yang digunakan sebagai data sekunder untuk mendukung penelitian yang dilakukan.

⁴⁶ Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 42.

2. Skripsi dan jurnal yang berkaitan dengan *Service Recovery* , Pelayanan, Kepuasan Anggota
3. Buku-buku yang berkaitan dengan *Service Recovery* , Pelayanan, Kepuasan Anggota

E. Metode Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data antara lain menjamin bahwa informasi dikumpulkan dengan cara yang dapat diukur tanpa mengorbankan kenyamanan antara lain:⁴⁷

a. Wawancara

Wawancara dapat diartikan sebagai metode atau cara pengumpulan data dengan melakukan komunikasi antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan informasi. Proses pengumpulan data melalui komunikasi antara dua individu atau lebih untuk mengetahui jawaban atas beberapa pertanyaan yang diajukan kepada informan.⁴⁸ Dalam wawancara, sumber ditanyai oleh peneliti sebagai bagian dari proses pengumpulan data. Tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang peneliti butuhkan. Peneliti akan mengumpulkan data jumlah anggota atau informasi strategi selama wawancara ini pada BMT lantahir Pesantren Kota Kediri dengan cara tanya jawab langsung kepada pegawai BMT Lantahir. Alat bantu yang akan digunakan peneliti untuk melaksanakan wawancara yaitu *voice recorder* dan camera untuk mewawancarai secara langsung kepada peneliti , antara lain:

⁴⁷ Samsu. *Metode Penelitian: Teori Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods serta Research & Development*. (Jambi: PUSAKA, 2017), 96-99

⁴⁸ Ibid, 96-99

1. Staff pada BMT lantahir Pesantren Kota Kediri ibu Ratna Almaira , untuk mendapatkan data mengenai penerapan pemulihan layanan di pada BMT lantahir Pesantren Kota Kediri
2. Anggota pada BMT lantahir Pesantren Kota Kediri antara lain yaitu Ibu Asnik Selaku Anggota BMT,Ibu Sarsini Selaku Anggota BMT , ibu kartika wati Selaku Anggota BMT , bapak isnaini Selaku Anggota BMT dari BMT lantahir Pesantren Kota Kediri untuk mendapatkan data mengenai Kepuasan Anggota.

b. Observasi

Observasi adalah Salah satu metode pengumpulan informasi untuk membuat kesimpulan. Dalam konteks ini, observasi juga dapat merujuk pada tindakan sistematis dalam mengamati, memantau, menganalisis, atau mendokumentasikan perilaku untuk tujuan tertentu.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan informasi data yang didapatkan secara langsung dari lokasi penelitian. Peneliti menggunakan dokumentasi untuk mencari data berupa catatan atau transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan lainnya. Metode ini digunakan untuk bahan informasi untuk mengumpulkan data tentang BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri dalam bentuk dokumen resmi guna mendapatkan data terkait penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah pengolahan data dan interpretasinya. rangkaian kegiatan ini mencakup pengkajian, pengklasifikasian, sistematisasi,

interpretasi serta verifikasi data sehingga fenomena mempunyai nilai spekulatif, sosial dan ilmiah. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran singkat mengenai temuan penelitian sehingga semua orang dapat dengan mudah memahami informasinya.⁴⁹ Deskripsi metodis berdasarkan fakta dan analisis data dihasilkan dengan menggunakan teknik analisis data dengan beberapa cara, antara lain:

1. Pengumpulan Informasi

Pengumpulan informasi didapatkan dengan memilih data yang akan dijadikan bahan penelitian dari prosedur wawancara berdasarkan data yang tersedia maka informasi dikumpulkan. Data tentang pertumbuhan jumlah anggota diperoleh dengan menggunakan metode observasi. Teknik wawancara berupa data tentang kepuasan anggota oleh BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri, sedangkan dengan dokumentasi berupa sejarah BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri, struktur kepengurusan dan organisasi BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri.

2. Reduksi data

Proses memilih, menyelaraskan, mengabstrakan, serta mengubah data yang belum diolah yang berasal dari catatan tertulis selama observasi di lapangan. Proses reduksi data melibatkan merangkum, mengkategorikan poin-poin penting, memusatkan perhatian pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan pola. Hasilnya, data yang diringkas dapat

⁴⁹ Sandu Siyoto & M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta: Literasi Media, 2015), 89-90

menggambarkan situasi dengan jelas sekaligus memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data.⁵⁰

3. Penyajian data

Penyajian data ialah tindakan mengorganisasikan data yang rumit ke dalam format yang lugas atau sistematis dan menggabungkannya dengan cara yang dapat dipahami maknanya. Adapun bentuk penyajian data yang sering dipakai adalah teks naratif, atau teks eksposisi tertulis, adalah cara yang umum untuk menyampaikan fakta karena teks ini memudahkan kita untuk mengikuti kronologi peristiwa dan mengungkapkan peristiwa sebenarnya yang mengarah pada kejadian tersebut, sehingga membantu dalam penelitian dan pengambilan kesimpulan.⁵¹

4. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif ialah temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan ini berupa deskripsi objek yang sebelumnya tidak jelas atau gelap sehingga peneliti mengungkapkannya menjadi kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁵²

D. Pengecekan Keabsahan Data

Teknik pengecekan keabsahan data merupakan suatu pengecekan terhadap keabsahan data memverifikasi keaslian dan tingkat reliabilitas temuan proses penelitian, Pentingnya prosedur ini terletak pada kemampuannya untuk mengurangi kesalahan pengumpulan data, yang mungkin berdampak pada temuan penelitian. Kriteria kredibilitas atau dapat dipercaya dapat digunakan

⁵⁰ Neong Muhandjir. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta: Rake Surasin. 2002), 142

⁵¹ Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2014), 92-99

⁵² Ibid, 92-99

untuk memverifikasi keaslian data dalam penelitian ini. , kreadibilitas data adalah Proses untuk menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan oleh beberapa peneliti dari temuan penelitian mencakup informasi yang dapat diverifikasi dan konsisten dengan keadaan di lokasi penelitian. Sugiyono mengemukakan bahwasannya Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *defendability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas)". Dari pernyataan tersebut menegaskan bahwa uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif terdiri dari empat tahapan, dimana setiap tahapan tersebut memiliki fungsinya masing-masing dalam menentukan keabsahan data yang diperoleh.⁵³

a. Perpanjangan keikutsertaan peneliti

Pada tahap awal partisipasi peneliti sangat penting untuk pengumpulan data pada tahap awal penelitian. Kolaborasi ini berlangsung dalam jangka waktu yang lama dan memerlukan lebih banyak keterlibatan dalam latar belakang penelitian. Keterlibatan yang diperluas mengharuskan peneliti tetap berada di lokasi penelitian sampai seluruh pengumpulan data selesai. memperoleh data yang akurat dan komprehensif.

b. Meningkatkan ketekunan

berarti mengawasi dengan cermat, penuh perhatian, dan terus-menerus terhadap aspek-aspek penting. Peneliti dapat menyajikan informasi yang tepat dan terorganisir mengenai suatu subjek dengan lebih rajin. Peneliti dapat melihat bukti-bukti penemuan yang telah diselidikinya

⁵³ Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: Alfabeta, 2016), 270-275.

atau menawarkan berbagai referensi pendukung selain temuan penelitian sebelumnya.

c. Triangulasi

Triangulasi adalah metode analisis data yang melibatkan pemeriksaan ulang informasi yang dikumpulkan dari suatu lokasi penelitian. Untuk meningkatkan derajat akurasi dan kualitas data, dilakukan uji triangulasi. Dua metode triangulasi sumber dan triangulasi waktu digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data. Triangulasi waktu dilakukan perpanjangan mulai dari masa observasi tanggal 28 Mei 2024 dilanjutkan dengan penelitian mulai tanggal 28 Agustus 2024 sampai selesai..⁵⁴

G. Tahapan penelitian

Peneliti menggunakan beberapa langkah untuk memahami kelengkapan data yang didapatkan:

1. Tahapan Pra Lapangan

Kegiatan penelitian meliputi penyusunan proposal, penentuan tujuan penelitian menghubungi BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri dan menyiapkan alat penelitian. Pada tahap ini Peneliti kini menyusun proposal penelitian, memilih topik penelitian, melakukan bimbingan kepada dosen, mengurus surat perizinan dan melakukan seminar proposal.

⁵⁴ Limas Dodi. *Metodologi Penelitian: Science Methods, Metode Tradisional dan Natural Setting, Berikut Teknik Penulisannya*. (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 265-266.

2. Tahap di Lapangan

Kegiatan peneliti terjun ke lapangan untuk mengumpulkan informasi tentang topik penelitian yang dipilih yang akan digunakan untuk mencatat data penelitian.

3. Tahap Analisa

Kegiatan analisis data, pemeriksaan keabsahan data, dan penarikan kesimpulan dari temuan penelitian.

4. Tahap Penulisan Laporan

Selama bimbingan, peneliti menyiapkan laporan berdasarkan berbagai hasil konsultasi, mendiskusikan temuan penelitian dengan dosen pembimbing, merevisi temuan penelitian. Selanjutnya menyiapkan dokumen lengkap untuk memenuhi persyaratan ujian skripsi, menyempurnakan hasil konsultasi, dan mengikuti munaqosah skripsi