

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi. Fenomenologi dalam penelitian ini bertujuan untuk menggali pengalaman individu secara mendalam. Menurut Kuswarno, pendekatan fenomenologi digunakan untuk mempelajari berbagai bentuk pengalaman dari sudut pandang yang beragam.¹⁸ Dalam konteks penelitian ini, fenomenologi digunakan untuk mengumpulkan informasi yang menganalisis strategi pelayanan prima terhadap loyalitas anggota BMT UGT Mojo, sehingga fokus penelitian didapatkan melalui penjabaran pengalaman individu terkait.

B. Kehadiran peneliti

Kehadiran peneliti merupakan faktor utama dalam penelitian ini. Dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, peneliti berfungsi sebagai instrumen utama yang mengungkapkan makna data dan bertindak langsung dalam pengumpulan informasi. Peneliti melakukan pengamatan dan pengumpulan data secara langsung di lapangan, serta berperan dalam menggali, mendeskripsikan, dan menginterpretasikan data mengenai strategi pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah Tabungan

¹⁸ Kristianto, Paulus Lilik.. *Psikologi Pemasaran*. (Yogyakarta: CAPS, 2011).

Umum Syariah di BMT UGT Mojo. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana objek atau situasi sosial akan dikaji.¹⁹ Penelitian ini dilaksanakan di BMT UGT Mojo yang berlokasi di Desa Petok, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri.

D. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber informasi melalui wawancara dengan subjek penelitian, observasi, atau pengamatan langsung. Dalam penelitian ini, hasil wawancara dan observasi langsung merupakan data primer.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data penelitian yang didapatkan bukan dari subyek penelitian, dan data sekunder ini sifatnya tambahan dari data primer.²⁰ Data primer dari penelitian ini didukung oleh foto-foto kegiatan yang dilampirkan sebagai pendukung data sekunder. Sumber data sekunder juga termasuk laporan, dokumen, dan buku yang berkaitan dengan topik penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 292.

²⁰ Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV. Harfa Creative, 2023), 6.

Wawancara merupakan sebagian cara untuk mengumpulkan data dengan cara percakapan secara langsung antara dua orang, yaitu pewawancara yang akan memberikan persoalan dan narasumber yang mengutarakan jawaban atas persoalan yang diberikan pewawancara.

2. Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan secara langsung mengenai aktivitas dan perilaku individu pada lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti.²¹ observasi dalam penelitian ini dilaksanakan dengan mengamati secara langsung aktivitas terkait pelayanan prima dan loyalitas nasabah pada BMT UGT Mojo.

3. Dokumentasi

Menurut Gottschalk dokumentasi yaitu suatu jalan konfirmasi yang dilandaskan pada model sumber apa pun, baik berwujud tulisan, lisan, gambaran atau arkeologi. Pada intinya dokumentasi ini merupakan sumber data yang digunakan untuk memperkuat penelitian, baik dalam bentuk tertulis, gambar (foto), gambar, dan karya monumental, yang seluruhnya memberikan tambahan informasi pada proses penelitian.²²

F. Instrumen Pengumpulan Data

Berdasarkan penjelasan Sugiyono Instrumen pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini yaitu pengkaji itu sendiri. Sehingga, pengkaji berperan penting menentukan arah dan memilih data yang didapatkan.

²¹ John W. Creswell, *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, terj. Achmad Fawaid dan Rianayati Kusmini Pancasari (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hal. 254.

²² Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*, 64.

Akan tetapi, pengkaji juga membutuhkan dukungan dalam instrumen pengumpulan data, tujuannya adalah supaya dapat diketahui data apa saja yang dibutuhkan

G. Pengecekan Keabsahan Data

keabsahan data dalam penelitian ini diuji uji kredibilitas, yaitu proses untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan mencerminkan kondisi sebenarnya di lokasi penelitian. Uji kredibilitas ini menggunakan triangulasi. Menurut Sugiyono, triangulasi dalam uji kredibilitas adalah teknik pengecekan data melalui berbagai sumber, metode, dan waktu. Dalam penelitian ini, digunakan triangulasi sumber data, yaitu memanfaatkan berbagai sumber data dalam proses penelitian. Uji kredibilitas dilakukan dengan memeriksa dan membandingkan data hasil wawancara dari narasumber berbeda, seperti anggota dan pegawai BMT UGT Mojo, untuk menguji konsistensi dan kepercayaannya.

H. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses berpikir yang cermat dan membutuhkan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Proses ini bertujuan untuk menghasilkan gambaran yang lebih jelas, sehingga memudahkan peneliti dalam pengumpulan data lanjutan. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data mengenai pelayanan prima dan loyalitas anggota di BMT UGT Mojo. Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi disederhanakan, difokuskan pada temuan

inti, serta ditransformasikan dari catatan lapangan yang diperoleh selama proses pengumpulan data.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian ini, data disajikan dengan cara menyederhanakan temuan-temuan dari informasi yang kompleks menjadi lebih sistematis. Hasil tersebut kemudian disusun menjadi data yang terpadu dan mudah dipahami. Data terkait laporan penjualan akan disajikan dalam bentuk tabel, sedangkan data lainnya akan diuraikan secara naratif.

3. Kesimpulan dan Verifikasi data

Menurut Sugiyono, kesimpulan awal yang dibuat hanyalah sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat dan konsisten pada tahap awal. Jika bukti yang kuat dan konsisten ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dibuat dapat dipercaya. Oleh karena itu, hasil penelitian kualitatif membawa penemuan baru.

I. Tahap-Tahap Penelitian

1. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah menyangkut spesifikasi masalah atau gejala yang akan diteliti. Bagian ini juga berisi pernyataan bahwa masalah tersebut layak untuk diteliti. Pembaca diyakinkan akan pentingnya penelitian ini.

2. Pembahasan atau penelusuran kepustakaan (*literature review*)

Pada bagian ini, peneliti mencari bahan bacaan dan jurnal yang berisi pembahasan dan teori tentang topik yang diteliti. Pertanyaan yang harus diajukan oleh peneliti adalah apakah penelitian atau masalah ini sudah pernah dilakukan. Pertanyaan lainnya adalah apa yang telah disorot dalam penelitian sebelumnya.

3. Menentukan tujuan dari penelitian

Pada bagian ini peneliti mengidentifikasi maksud utama dari penelitiannya.

4. Pengumpulan data

Pengumpulan data juga melibatkan pemilihan dan seleksi calon partisipan. Hal ini termasuk menentukan jumlah partisipan yang akan dilibatkan. Penting untuk mempertimbangkan keterjangkauan dan kemampuan peserta untuk terlibat aktif dalam penelitian.

5. Analisis dan Penafsiran data

Tahapan ini mencakup analisis dan deskripsi hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan, di mana fakta-fakta yang ditemukan harus ditafsirkan secara spesifik, logis, dan sistematis. Pada bagian analisis ini, biasanya dilakukan klasifikasi dan pengkodean data. Data yang telah dikumpulkan kemudian diringkas, diklasifikasikan, dan dikategorikan.

6. Pelaporan

Tahap terakhir adalah melaporkan hasil penelitian. Laporan ini harus spesifik, memberikan deskripsi yang dapat dipahami dan dimengerti oleh pembaca.²³

²³ Dr.J.R. Raco,M.E.,M.Sc., *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta:PT Gramedia Widiasarana Indonesia), 18-20.