

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang diambil adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian dimana hasil temuan tidak diperoleh melalui proses statistik.³⁷ Dalam penelitian kualitatif, interaksi sosial antara narasumber dengan peneliti. Interaksi yang terjadi akan lebih mendalam, karena baik peneliti maupun narasumber bisa mengatakan apa saja yang ingin diungkapkan namun tetap dalam konteks dari fokus penelitian. Kejadian-kejadian dan gagasan yang ada dalam penelitian kualitatif dapat menunjukkan makna dari kejadian nyata yang dialami oleh seseorang, bukan nilai, prasangka, atau arti yang ada dalam benak peneliti.³⁸ Penelitian secara deskriptif merupakan proses penganalisisan serta pengungkapan fakta-fakta yang didapat pada lapangan secara sistem agar mampu dipahami dan disimpulkan secara mudah, jelas, faktual.³⁹ Data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.⁴⁰

B. Kehadiran Peneliti

Peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan juga sebagai instrumen aktif dalam upaya pengumpulan data-data yang ada di lapangan. Sedangkan

³⁷ Rohmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), 158.

³⁸ Yopi Yudha Utama, "Definisi Akuntansi Dalam Bingkai Maqoshid Syariah," *ISTITHMAR: Jurnal Pengembangan Ekonomi Islam* 3, no. 2 (2020): 229-242.

³⁹ Limas Dodi, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 296.

⁴⁰ Isneyni Robi'ul Laila and Adin Fadilah, "Strategi Pick Up Service Dalam Meningkatkan Minat Menabung Studi Pada KSSU Harum Dhaha Kediri Perspektif Marketing Syariah," *Al-Muraqabah: Jurnal of Management and Sharia Business* 03, no 01 (2023): 42-62.

instrumen pengumpulan data yang lain selain manusia, yang berbentuk alat bantu dan dokumen-dokumen lainnya dapat pula digunakan, namun fungsinya hanya sebagai instrumen pendukung. Oleh karena itu, kehadiran peneliti di lapangan dalam penelitian ini sebagai tolak ukur keberhasilan memahami kasus yang teliti, sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif dengan informan data sangatlah diperlukan.

C. Lokasi Penelitian

Objek penelitian dilakukan pada lembaga KSPPS BMT UGT Nusantara yang berlokasi di Jl. Cendana No. 53 Singonegaran, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung di tempat lokasi penelitian.⁴¹ Data primer berasal dari Pimpinan KSPPS BMT UGT Nusantara cabang Kediri, kemudian sebagian karyawan (*Account officer* dan juga kasir) KSPPS BMT UGT Nusantara cabang Kediri melalui wawancara guna menggali fakta mengenai strategi pelayanan yang diberikan kepada anggota, dan juga anggota yang bertransaksi di KSPPS BMT UGT Nusantara cabang Kediri.

2. Data Sekunder

Data sekunder juga merupakan sumber data yang penting untuk penelitian. Data tersebut dikumpulkan dari sumber yang telah

⁴¹ Samsu, *Metode Penelitian (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*, (Jambi: PUSAKA, 2017, 94.

dipublikasikan oleh individu ataupun lembaga/organisasi.⁴² Data sekunder didapatkan dari *literature*, dokumentasi, buku, dan sumber tertulis lainnya yang bersangkutan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama yang harus dilakukan dalam penelitian, berikut metode-metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif, diantaranya:⁴³

1. *Interview*/wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang memiliki maksud tertentu, dalam percakapannya dilakukan oleh dua pihak, dari pewawancara yang memberikan pertanyaan dan terwawancara yang menjawab atas pertanyaan yang diberikan atau bisa juga disebut narasumber.⁴⁴ Adapun subyek yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah bagian yang bertanggung jawab atau yang paling paham tentang penerapan strategi pelayanan KSPPS BMT UGT Nusantara cabang Kediri yaitu Kepala Cabang Operasional KSPPS BMT UGT Nusantara cabang Kediri, *Account Officer*, kasir, anggota yang bertransaksi di BMT UGT Nusantara cabang Kediri.

⁴² Ardhariksa Zukhruf Kurniullah dkk., *Metode Penelitian Sosial* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 111.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 308.

⁴⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 186.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila peneliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dengan observasi kita dapat memperoleh informasi yang kita inginkan secara langsung dan jelas. Dalam teknik ini, peneliti akan melakukan pengamatan partisipatif hanya dalam beberapa kegiatan yang dilakukan. Peneliti mengamati apa yang dikerjakan karyawan (*Account officer* dan juga kasir) di BMT UGT Nusantara cabang Kediri.

3. Dokumentasi

Dalam hal ini peneliti melakukan dokumentasi berupa catatan saat melakukan penelitian di BMT UGT Nusantara cabang Kediri. Adapun data yang diharapkan peneliti meliputi: jumlah anggota, produk-produk pembiayaan, dan informasi yang berkenaan dengan penerapan strategi pelayanan pada BMT UGT Nusantara.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan langkah yang digunakan oleh peneliti dalam pencarian data sampai menerjemahkan isi data.⁴⁵

Analisis data yang digunakan adalah:⁴⁶

⁴⁵ Yopi Yudha Utama, "Analisis Akuntansi Sustainability Pada Bisnis Berkelanjutan Perumahan Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2021): 560-570.

⁴⁶ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media, 2015), 89-90.

1. Reduksi Data

Tahapan reduksi atau penyederhanaan data yakni tahap dimana peneliti melakukan penyeleksian data yang diperoleh mulai data primer maupun sekunder. Data yang sudah memiliki kategori kemudian di tempatkan peneliti pada bidangnya. Untuk data yang sesuai maka akan ditransformasikan ke data olahan. Sebaiknya, data yang tidak memiliki keterkaitan atau tidak diperlukan akan tidak digunakan.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang telah dirancang dengan memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan mengambil keputusan.

3. Penarikan Kesimpulan

Menarik suatu kesimpulan merupakan langkah ketiga yang dilakukan untuk menganalisis data kualitatif.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang dilakukan peneliti yaitu uji *kredibilitas* agar hasil penelitian memiliki *kredibilitas* sesuai dengan fakta yang sudah dilakukan di lapangan.⁴⁷

1. Perpanjangan Pengamatan

Dalam perpanjangan pengamatan peneliti kembali melakukan penelitian ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan melakukan wawancara kembali kepada sumber yang pernah ditemui sebelumnya.

⁴⁷ Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 87.

2. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan berarti melakukan pengamatan dengan cermat dan berkesinambungan.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam uji kredibilitas data dapat dilakukan dengan triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan pengecekan data yang diperoleh dengan berbagai sumber teknik yang berbeda. Triangulasi waktu dilakukan pengecekan data yang diperoleh dengan waktu yang berbeda.

H. Tahap-tahap Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan beberapa langkah dalam melakukan penelitian yang dijelaskan sebagai berikut:⁴⁸

Dalam penelitian ini, melalui empat tahap yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan yakni dimulai dari penemuan lokasi penelitian dan selanjutnya melakukan konsultasi mengajukan izin terkait penelitian yang dilakukan di BMT UGT Nusantara cabang Kediri.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan ini peneliti melakukan wawancara kepada pimpinan dan karyawan BMT UGT Nusantara, untuk mengetahui strategi pelayanan seperti apa yang sudah diterapkan di BMT UGT Nusantara dalam upayanya mendukung peningkatan jumlah anggota.

⁴⁸ Ibid., 95.

3. Tahap Pelaporan

Tahap terakhir dalam pembuatan laporan semua hasil penelitian dari wawancara, observasi dan dokumentasi serta data-data pendukung lainnya diatur secara sistematis agar peneliti memahami strategi pelayanan seperti apa yang diterapkan.