

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami peristiwa yang dialami oleh subjek penelitian, termasuk perilaku dan cara pandang mereka, yang kemudian diungkapkan secara naratif melalui pemilihan kata yang tepat dalam situasi alami sesuai metode ilmiah. Metode kualitatif dipilih karena fokus objek penelitian sengaja dibatasi agar data yang diperoleh lebih mendalam dan maksimal, serta untuk mencegah pelebaran cakupan di luar tujuan utama.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung guna menggali informasi secara mendalam mengenai unit sosial tertentu, seperti individu, kelompok, lembaga, atau komunitas masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan secara langsung di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri untuk menggali data terkait peran pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah anggota.

#### B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan secara langsung di lapangan melalui wawancara dengan staff serta anggota di BMT UGT Nusantara Kota Kediri. Kehadiran peneliti dimulai dari:

1. Tanggal 15 Februari 2025 pembuatan dan pengambilan surat observasi dan diberikan kepihak Kantor BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.

2. Tanggal 17 Februari 2025 pihak BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri menyatakan mengizinkan melakukan observasi dan peneliti melakukan observasi mengenai peran pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah anggota (studi pada BMT Unita Gabungan Terpadu Nusantara Kota Kediri).
3. Tanggal 02 Februari 2025 peneliti mendatangi lokasi penelitian untuk melakukan wawancara kepada Kepala Cabang untuk mendapatkan profil perusahaan dan dokumen lainnya yang dibutuhkan di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.
4. Tanggal 19 Februari 2025 peneliti melakukan wawancara kepada *Account Officer* untuk mendapatkan informasi mengenai bagaimana melakukan pelayanan yang baik dan bagaimana cara menjelaskan informasi sejelas mungkin kepada anggota.
5. Tanggal 22 Februari- 23 Februari 2025 peneliti melakukan wawancara kepada anggota untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang diberikan oleh staff BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.

### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada lembaga KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri yang berlokasi Jl. Letjend Suparman No.120, Tosaren, Kec. Pesantren, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64132. Pemahaman mengenai tempat atau posisi penelitian ditunjukkan oleh lokasi penelitian ini. Nasution menyatakan bahwa lokasi penelitian dicirikan oleh tempat, pelaku, dan kegiatan yang akan diteliti.<sup>1</sup> Alasan peneliti memilih BMT UGT Nusantara

---

<sup>1</sup>S.Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2003), 43.

Cabang Kota Kediri. Jumlah anggota yang meningkat ini disebabkan oleh lokasi yang strategis di belakang Pasar Pahing dan penerapan SOP pelayanan prima yang dilakukan dengan baik oleh staff BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri. Peneliti melakukan wawancara dengan anggota di Pasar Pahing Kediri.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Data pada penelitian diperoleh dari fakta hasil pengamatan langsung oleh peneliti. Sumber data penting pada penelitian kualitatif adalah tindakan, kata-kata, dan data pendukung yang dikumpulkan.<sup>2</sup> Data diperoleh berupa data primer dan data sekunder yaitu:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan. Data yang telah diperoleh dari data primer ini kemudian perlu diolah kembali.<sup>3</sup> Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan secara langsung melalui wawancara dengan 1 kepala Cabang, 1 *account officer*, 1 kasir, dan 7 anggota BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri. Tujuan wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai data tentang alasan menjadi anggota BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.

---

<sup>2</sup>Suharsini Arikunto, “Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V”, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 211.

<sup>3</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga Universitas Press, 2005), 128.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penting lainnya untuk penelitian ini.

Data ini dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah dipublikasikan oleh individu atau lembaga/organisasi.<sup>4</sup> Data sekunder ini dapat berupa literatur, dokumentasi, buku, dan sumber tertulis lainnya yang relevan dengan penelitian.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan pada penelitian ini, metode-metode pengumpulan data berikut akan diimplementasikan oleh peneliti:<sup>5</sup>

### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan ketika peneliti ingin mengamati perilaku manusia, proses kerja, atau fenomena alam secara langsung. Melalui observasi, data primer dapat diperoleh oleh peneliti melalui pencatatan langsung terhadap fenomena yang diteliti. Peneliti menganggap metode ini efektif untuk memahami perilaku, interaksi, dan konteks sosial dalam suatu penelitian. Dengan menggunakan observasi, peneliti dapat mengumpulkan data secara teliti dan menyeluruh, sehingga memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

---

<sup>4</sup>Ardhariksa Zukhruf Kurniullah dkk., *Metode Penelitian Sosial* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 111.

<sup>5</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 308.

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan staff, seperti *Account Officer* dan kasir serta anggota di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri, untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Melalui teknik ini, perilaku staff dalam memberikan layanan kepada anggota diamati, sehingga data yang diperoleh dapat merepresentasikan kondisi pelayanan secara nyata di lapangan.

## 2. *Interview/wawancara*

Dalam wawancara dipilih sebagai salah satu teknik untuk mengumpulkan data. Prosesnya dilakukan dengan menemui narasumber secara langsung dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara terstruktur dan terarah sebelumnya. Melalui pendekatan ini, peneliti berkesempatan mendengarkan secara langsung berbagai pengalaman, pandangan, serta pemahaman narasumber tentang topik yang sedang diteliti. Informasi yang diperoleh pun menjadi lebih mendalam, rinci, dan penuh nuansa, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih utuh dan memperkaya hasil analisis penelitian.

Penelitian ini wawancara dengan Bapak Umar Kholis selaku Kepala Cabang, Bapak Wahyudi selaku Wakil Kepala Cabang, Bapak M Sahal selaku Kasir, Bapak Assauki selaku AOSP, dan 7 anggota BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri yaitu: Bu Dian, Ibu Samini, Ibu Diyah Suroni, Ibu Fitri, Bapak Warno, Bapak Nyaman, Bapak Marui. Tujuan wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai strategi pelayanan yang diberikan kepada anggota

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi melibatkan pengumpulan data berupa catatan atau gambar yang ada di lokasi penelitian, yaitu KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri. Data yang diharapkan meliputi jumlah anggota, produk-produk pembiayaan, dan informasi terkait penerapan strategi pelayanan di lembaga tersebut. Dengan mendokumentasikan berbagai aspek ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas dan menyeluruh mengenai objek penelitian.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah langkah-langkah yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan dan menginterpretasikan data. Maka dari itu diperlukan metode pengumpulan data yang sesuai untuk memperoleh informasi dari berbagai sumber. Analisis data dalam penelitian ini mencakup tiga tahapan utama:<sup>6</sup>

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah tahap penyederhanaan data. Peneliti memilih data yang relevan dari data primer dan sekunder yang telah dikumpulkan. Data yang telah dikategorikan kemudian ditempatkan dalam bidang yang sesuai. Data yang penting akan diolah lebih lanjut, sedangkan data yang tidak relevan atau tidak diperlukan akan diabaikan.

---

<sup>6</sup>Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media, 2015), 89-90.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah proses mengumpulkan dan menyusun informasi sehingga mudah dipahami. Penyajian data dirancang sedemikian rupa agar peneliti dapat menarik kesimpulan dan membuat keputusan berdasarkan informasi tersebut.

## 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir dalam analisis data kualitatif. Peneliti mengevaluasi informasi yang telah disajikan untuk mengidentifikasi pola, hubungan, atau tren, kemudian merumuskan kesimpulan berdasarkan temuan tersebut.

## G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk memastikan data yang dikumpulkan benar-benar akurat, peneliti melakukan beberapa uji keabsahan data yang disebut uji kredibilitas. Ini bertujuan agar hasil penelitian benar-benar sesuai dengan fakta di lapangan. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan.<sup>7</sup>

### 1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan lebih lanjut dan mengulang wawancara dengan sumber yang sama. Hal ini dilakukan untuk memastikan data yang telah dikumpulkan benar-benar valid.

---

<sup>7</sup>Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 87.

## 2. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan berarti peneliti melakukan pengamatan secara teliti dan berkelanjutan. Ini membantu peneliti mendapatkan data yang mendalam dan akurat.

## 3. Triangulasi

Triangulasi adalah metode untuk memeriksa keabsahan data dengan menggunakan berbagai sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber melibatkan pengecekan data dari berbagai sumber. Triangulasi teknik melibatkan penggunaan berbagai metode untuk mengumpulkan data. Triangulasi waktu melibatkan pengecekan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi.

## **H. Tahap-Tahap Penelitian**

Moelong menjelaskan bahwa terdapat empat tahapan dalam penelitian kualitatif, yaitu sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan, yaitu tahap orientasi yang meliputi kegiatan-kegiatan seperti identifikasi fokus yang dipilih, penyesuaian paradigma dengan teori dan disiplin ilmu yang relevan, eksplorasi konteks penelitian yang dilakukan melalui observasi lapangan, penyusunan perencanaan penelitian, dan pengurusan izin penelitian untuk lokasi penelitian yang ditentukan, yaitu BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.

2. Tahap kegiatan lapangan, yaitu tahap di mana pengumpulan data dilakukan sesuai dengan fokus penelitian mengenai peran pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah anggota di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.
3. Tahap analisis data, yaitu tahap di mana pengolahan dan penganalisisan data dilakukan terhadap data yang telah dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan pencatatan, kemudian diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian. Temuan data disesuaikan dengan latar belakang dan pertanyaan penelitian. Selain itu, pengecekan keabsahan data dilakukan dengan cara mengkaji sumber dan cara memperoleh data sebagai data yang dianggap valid dan terpercaya, yang kemudian digunakan sebagai dasar dan bahan untuk memberi makna atau menafsirkan data. Proses ini dianggap sebagai langkah penting untuk memahami latar belakang penelitian.
4. Tahap penulisan laporan, yaitu tahap di mana penyusunan temuan penelitian dilakukan berdasarkan seluruh rangkaian kegiatan pengumpulan data guna menyediakan konteks penelitian. Setelah itu, konsultasi dilakukan dengan dosen pembimbing terkait temuan penelitian untuk memperoleh masukan yang digunakan sebagai perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas hasil penelitian.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Umar Shidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), Hal. 43.