

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan dalam metode ini, peneliti memiliki peran yang sangat penting sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, sementara analisis data dilakukan secara induktif.<sup>38</sup> Pendekatan yang digunakan untuk menarik kesimpulan atau generalisasi berdasarkan pengamatan atau data yang spesifik dan terperinci. Dalam pendekatan induktif, proses dimulai dengan pengumpulan data yang lebih kecil, kemudian menganalisis dan mencari pola, tema, atau hubungan yang muncul dari data tersebut. Setelah pola-pola ini ditemukan, kesimpulan yang lebih luas atau teori yang lebih umum dapat ditarik. Melalui pendekatan kualitatif sebagai langkah penelitian, informasi deskriptif dihasilkan dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari subjek yang diamati.

#### **B. Kehadiran Peneliti**

Peneliti menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam proses pengumpulan data. Kehadiran peneliti di lapangan dinantikan mampu membagikan pengetahuan yang akurat terhadap kondisi sebenarnya di KSPPS BMT NU.

#### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian segera diselenggarakan di KSPPS BMT NU Kediri Kota alamat di Perum PNS Gor Jayabaya JL. Segaran A9 Banjarmati Mojoroto Kota Kediri.

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

Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan dua jenis sumber data, yang

---

<sup>38</sup> Sugiono, "*Metode penelitian Kualitatif Kuantitatif dan RnD*", ( Bandung : Alfabeta, 2018).9.

terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

- 1) Sumber Data Primer: Diperoleh melalui wawancara yang disebarkan kepada pimpinan, pegawai dan anggota-anggota KSPPS BMT NU dan wawancara langsung kepada karyawan KSPPS BMT NU. Peneliti Mewawancarai pimpinan, 2 pegawai dan 5 anggota.
- 2) Sumber Data Sekunder: Dokumen-dokumen dan data-data lain yang berkaitan dengan judul penelitian.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Penulis menggunakan berbagai teknik pengumpulan data untuk memperkaya data sebagai berikut:

##### **1) Wawancara**

Wawancara, wawancara lisan, atau kuesioner adalah dialog yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dari orang yang diwawancarai atau sumber. Dalam kasus ini penulis melakukan wawancara tatap muka kepada pimpinan yaitu Bapak Mokhtar Anshori , staf marketing yaitu Bapak Yusuf Effendi ada juga teller yaitu Dewi Alfı dan beberapa anggota KSPPS BMT NU.

Observasi Suatu metode mengamati, merefleksikan, dan mengevaluasi pada skala berjenjang, bukan sekedar mencatat. Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan di KSPPS BMT NU Kota Kediri

##### **2) Dokumentasi**

"Dokumentasi" berasal dari kata "dokumen," yang berarti "dokumen." Ketika menerapkan metode dokumentasi, peneliti memeriksa objek tertulis seperti buku, dokumen, dan peraturan.

## **F. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen yang digunakan adalah panduan wawancara. Analisis data memungkinkan peneliti menyusun data secara sistematis dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman lebih dalam terhadap permasalahan yang diajukan. Dalam proses analisis data, peneliti mengimplementasikan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Reduksi Data: Pada tahap ini, peneliti melakukan perumusan ringkasan, memilih elemen-elemen yang dianggap penting, memfokuskan perhatian pada tema-tema relevan, serta mengidentifikasi pola yang muncul.
- 2) Penyajian Data: tahap ini peneliti akan mengorganisi informasi yang kompleks dalam bentuk skema yang sederhana dan selektif. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi pola, memberikan peluang untuk menarik kesimpulan, serta mengambil tindakan yang diperlukan.
- 3) Menarik kesimpulan: Ini adalah tahap akhir setelah peneliti menganalisis masalah dan memperoleh kesimpulan terperinci dan menyeluruh dari data. Oleh karena itu, penarikan kesimpulan merupakan hasil dari jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang didasarkan pada informasi.

## **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Ketika memeriksa keabsahan data, peneliti menggunakan kriteria reliabilitas (keyakinan) untuk menentukannya. Kredibilitas di sini berarti bahwa data yang diperoleh peneliti merupakan data nyata dan dapat diverifikasi kebenarannya. Dalam kasus ini, peneliti menggunakan metode, diantaranya:

- 1) Keabsahan data akan diuji menggunakan metode *triangulasi*, metode triangulasi yang peneliti gunakan yaitu metode triangulasi sumber di mana data

dari berbagai sumber akan dibandingkan dan dicek kembali. Serta peneliti juga mewawancarai pengurus, anggota dan dokumentasi. Uji validitas dan reliabilitas juga akan dilakukan untuk memastikan konsistensi alat ukur.

- 2) Pengamatan berkelanjutan melibatkan penemuan fitur atau elemen situasi yang relevan dengan masalah yang sedang diselidiki dan mempelajarinya secara rinci. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat memahami penelitian secara menyeluruh dan menjelaskannya secara rinci.
- 3) Perpanjangan keikutsertaan merupakan langkah yang diambil oleh peneliti untuk memperoleh data yang valid, mengingat peneliti berfungsi sebagai instrumen penting dalam proses penelitian.

#### **H. Teknik Analisis Data**

Milles dan Huberman telah mengemukakan bahwa terdapat tiga proses analisis dalam sebuah penelitian, sebagai berikut:<sup>39</sup>

##### **1) Proses Reduksi**

Tahap ini dilakukan dengan mengidentifikasi informasi-informasi penting yang dapat membantu menjawab permasalahan yang ada. Data yang awalnya bersifat umum selanjutnya diseleksi untuk dijadikan sebuah berita yang lebih spesifik, dengan begitu memudahkan peneliti dalam mencari solusi atas permasalahan tersebut.

##### **2) Penyajian data**

Tahap selanjutnya adalah penyajian data, yang akan dilakukan melalui berbagai tabel yang menyajikan berita dari sumber-sumber, serta catatan hasil wawancara dengan narasumber terkait.

---

<sup>39</sup> Umrati dan Hengki Wijaya, “*Analisis Data Kualitatif*”, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2017), 115.

### 3) Penarikan kesimpulan

Tahap terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Dalam konteks penelitian kualitatif, kesimpulan yang dihasilkan mencerminkan temuan-temuan yang sebelumnya tidak diketahui. Temuan tersebut dapat berupa gambaran atau gambaran suatu objek yang sebelumnya tidak jelas atau tidak jelas, sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas dan rinci. Selain itu, temuan tersebut juga dapat mencakup hubungan sebab akibat atau interaktif, serta pengembangan hipotesis atau teori.

## **I. Tahap-Tahap Penelitian:**

### 1) Tahap Pra-lapangan mencakup beberapa langkah penting, yaitu:

- a) Penyusunan proposal penelitian
- b) Konsultasi terkait proposal penelitian
- c) Pengurusan perizinan untuk lokasi penelitian
- d) Persiapan perlengkapan yang dibutuhkan untuk penelitian
- e) Pelaksanaan seminar proposal penelitian

### 2) Tahap Lapangan

- a) Mengumpulkan informasi yang relevan
- b) Mencatat data yang telah dikumpulkan

### 3) Tahap Analisis

- a) Mengorganisir data yang ada
- b) Mengintegrasikan data menjadi satu kesatuan
- c) Mengkategorikan data sesuai jenisnya
- d) Menemukan hal-hal penting dari hasil penelitian
- e) Memeriksa kebenaran informasi yang didapat

#### 4) Proses Pengerjaan Laporan

- a) Mengorganisir hasil penelitian.
- b) Melakukan konsultasi dengan pembimbing.
- c) Melaksanakan revisi berdasarkan masukan yang diterima.
- d) Menyiapkan perlengkapan dan persyaratan untuk ujian.

### **J. Sistematika Pembahasan**

- 1) BAB I menyajikan pendahuluan yang mencakup latar belakang penelitian, rumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian.
- 2) BAB II Teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian
- 3) BAB III menjelaskan metode penelitian yang digunakan oleh penulis.
- 4) BAB IV memaparkan inovasi yang diperoleh peneliti sepanjang proses analisis.
- 5) BAB V Pembahasan atas temuan-temuan serta menggabungkannya dengan teori-teori yang sesuai.
- 6) BAB IV menyampaikan kesimpulan dan saran yang dihasilkan dari penelitian ini.

### **K. Outline Penelitian (Rencana Daftar Isi)**

Halaman Sampul

Halaman Judul

Halaman Persetujuan

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

B. Fokus Penelitian

C. Tujuan Penelitian

D. Manfaat Penelitian

E. Definisi Konsep

F. Penelitian Terdahulu

## BAB II LANDASAN TEORI

### 1. Strategi Jemput Bola

- a. Pengertian Strategi
- b. Pengertian Strategi Pelayanan
- c. Pengertian Jemput Bola
- d. Manfaat Strategi Jemput Bola
- e. Kelebihan dan Kelemahan Strategi Jemput Bola
- f. Cara Pelaksanaan dan Pelayanan Strategi Jemput Bola

### 2. Kualitas Pelayanan

- a. Pengertian dan Dimensi SERVQUAL
- b. Teori CARTER

## BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

B. Kehadiran Penelitian

C. Lokasi Penelitian

D. Data dan Sumber Data

E. Teknik Pengumpulan Data

F. Analisis Data

G. Pengecekan Keabsahan Data

H. Teknik Analisis Data

I. Tahap-Tahap Penelitian

## BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

B. Paparan Data

C. Temuan Penelitian

## BAB V PEMBAHASAN

## BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan (jawaban dari rumusan masalah)

B. Saran (saran untuk lembaga atau sasaran yang dianalisis, dan masukan guna penelitian berikutnya, di mana saran sebaiknya bersifat aplikatif, bukan normatif)