

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Pendekatan yang dijadikan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada pandangan postpositivisme dan digunakan untuk mempelajari objek dalam kondisi alami. Data tersebut diproses, disajikan dalam beragam bentuk tampilan, dan dinilai. Penilaian data disertai dengan uraian analitik-argumentatif secara dalam, jelas, dan rinci.<sup>1</sup>

Selain itu, penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus. Studi kasus merupakan jenis penelitian kualitatif yang berfokus pada pengkajian secara mendalam terhadap suatu kasus tertentu, baik berupa individu, kelompok, lembaga, maupun peristiwa, dengan tujuan memahami fenomena secara holistik. Studi kasus memungkinkan peneliti menggali informasi secara rinci mengenai situasi nyata, konteks, proses, serta dinamika yang terjadi pada subjek penelitian. Penelitian ini akan mengkaji lebih dalam tentang strategi pelayanan prima berbasis ESQ di BTM Surya Kencana Jaya dengan cara penggalian data melalui wawancara, di mana peneliti mengumpulkan data langsung dari sumbernya. Data yang dikumpulkan bersifat deskriptif, yang terdiri dari kata-kata tertulis atau lisan dari responden, serta perilaku yang diamati selama penelitian.

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

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen sekaligus

---

<sup>1</sup> Alfatih, Andy. *Buku Pedoman Mudah Melaksanakan Penelitian Deskriptif Kualitatif*. (Palembang: Universitas Sriwijaya, 2017): 33-37.

pengumpul data. Proses pengumpulan data terutama dilakukan melalui teknik observasi, di mana peneliti melakukan observasi secara langsung di BTM Surya Kencana Jaya yang bertindak sebagai pengamat yang sepenuhnya terlibat dengan objek yang diteliti, dengan cara mengamati fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan sesuai dengan kenyataan. Selain itu, status peneliti sebagai pengamat diketahui oleh subjek atau informan, yang berarti mereka menyadari kehadiran peneliti di lokasi penelitian. Kehadiran peneliti di lapangan menjadi penting sebagai tolak ukur keberhasilan dalam memahami kasus yang diteliti.

### **C. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses penelitian di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Desa Brenggolo, Kecamatan Plosoklaten, Kabupaten Kediri

### **D. Sumber Data**

Berdasarkan datanya, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Berikut adalah penjelasannya:

#### 1. Data Primer

Data yang bersifat utama dan terkait langsung dengan masalah yang dibahas dan diperoleh di lapangan.<sup>2</sup> Data primer disini berupa wawancara kepada 5 anggota dan beberapa karyawan KSPPS BTM Surya Kencana Jaya.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder juga merupakan sumber data yang penting untuk

---

<sup>2</sup> Bambang Sungkono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo, 1997), 116.

penelitian. Data tersebut dikumpulkan dari sumber yang telah dipublikasikan oleh individu ataupun lembaga/organisasi.<sup>3</sup> Data sekunder yang didapatkan di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya ini tentang latar belakang dan sejarah, prinsip kerja, profil perusahaan, visi-misi, struktur organisasi, produk-produk KSPPS BTM Surya Kencana Jaya, serta strategi pelayanan prima yang diterapkan. Selain itu peneliti juga menggunakan data pendukung seperti artikel, jurnal, dan penelitian terdahulu.

## E. Metode Pengumpulan Data

### 1. Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik penggalian informasi melalui percakapan secara langsung antara peneliti dengan partisipan yaitu anggota KSPPS BTM Surya Kencana Jaya. Perkembangan teknologi dan komunikasi telah memungkinkan wawancara dilakukan baik secara tatap muka maupun melalui telepon, whatsapp, dan lain-lain. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur dengan maksud menggali berbagai informasi seputar fokus masalah penelitian.

### 2. Observasi

Teknik observasi digunakan untuk mengamati perilaku dan aktivitas partisipan di lokasi penelitian. Dalam proses pengamatan ini, peneliti mencatat secara langsung hal-hal yang diamati di BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten. Pencatatan tersebut dapat dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu secara terstruktur, di mana peneliti mengikuti

---

<sup>3</sup> Manotar Tampubolon, *Metode Penelitian* (Padang, Sumatera Barat: PT Global Eksekutif Teknologi, 2023), 43.

format atau kriteria tertentu, dan secara tidak terstruktur, di mana peneliti lebih fleksibel dalam mencatat informasi yang relevan. Selama kegiatan observasi, peneliti dapat terlibat secara langsung dengan partisipan, baik sebagai peserta yang aktif berpartisipasi dalam aktivitas yang diamati, maupun sebagai pengamat murni yang hanya mengamati tanpa terlibat dalam kegiatan tersebut.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mencari bukti-bukti yang akurat dan relevan sesuai dengan fokus masalah penelitian. Dalam penelitian kualitatif, dokumentasi dapat mencakup berbagai jenis dokumen, seperti kebijakan, biografi, buku harian, surat kabar, majalah, atau makalah yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Selain itu, dokumentasi juga dapat dilengkapi dengan berbagai bentuk media, seperti rekaman suara, gambar, foto, dan lukisan, yang dapat memberikan informasi tambahan untuk mendukung analisis data.<sup>4</sup>

Salah satu bentuk dokumentasi yang diambil oleh peneliti adalah proses penerimaan setoran anggota di BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten. Proses ini melibatkan pencatatan yang sistematis dan terperinci mengenai setiap transaksi keuangan yang dilakukan oleh anggota organisasi atau lembaga. Proses dimulai dengan pengisian formulir setoran yang mencakup informasi penting, seperti nama anggota, nomor identifikasi, jumlah setoran, tanggal transaksi, dan metode

---

<sup>4</sup> Dian Satria Charisma, Heri Retnawati, and Happri Novriza Setya Dhewantoro, ‘Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta’, *Bhinneka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn*, 9.2 (2022), 99–113, doi:10.36706/jbti.v9i2.18333.

pembayaran.

## F. Analisis Data

### 1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola serta membuang yang dianggap tidak perlu. Artinya data yang telah direduksi akan memberikan sebuah gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data berikutnya, dan mencari lagi bila diperlukan.<sup>5</sup>

### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses di mana sekumpulan informasi disusun sedemikian rupa sehingga memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Dalam penyajian data kualitatif, bentuknya dapat berupa teks naratif seperti catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini mengintegrasikan informasi dalam format yang terstruktur dan mudah diakses, sehingga memudahkan untuk memahami situasi yang sedang berlangsung, menentukan apakah kesimpulan yang diambil sudah tepat, atau sebaliknya, melakukan analisis ulang.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Peneliti melakukan upaya penarikan kesimpulan secara berkelanjutan selama berada di lapangan. Sejak awal pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari makna dari objek-objek yang ada,

---

<sup>5</sup> Koalisi Nasional Penghapusan Eksplorasi Seksual Komersial Anak, ‘Eksplorasi Seksual Komersial Anak Di Indonesia’, *Medan, Restu Printing Indonesia*, 57, 21.1 (2008), 33–54, doi:10.21831/hum.v21i1.

mencatat pola-pola yang teratur (dalam catatan teori), memberikan penjelasan, mengidentifikasi konfigurasi yang mungkin, serta menganalisis hubungan sebab-akibat dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini dikelola dengan cara yang fleksibel, tetap terbuka, dan skeptis, meskipun kesimpulan awal sudah ada. Pada awalnya, kesimpulan tersebut mungkin belum jelas, tetapi seiring waktu, mereka menjadi lebih terperinci dan kokoh.

Kesimpulan-kesimpulan tersebut juga diverifikasi sepanjang proses penelitian, melalui beberapa cara:

- a. Merenungkan kembali selama penulisan
- b. Meninjau catatan lapangan,
- c. Melakukan diskusi dan pertukaran ide dengan rekan sejawat untuk mencapai kesepakatan intersubjektif
- d. Melakukan upaya yang lebih luas untuk menempatkan temuan dalam konteks data lainnya.<sup>6</sup>

## G. Pengecekan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data tidak hanya digunakan untuk menyanggah apa yang telah dituduhkan kepada konsep penelitian kualitatif, yang mengatakan bahwa penelitian ini tidak bersifat ilmiah, tetapi teknik pemeriksaan keabsahan data ini merupakan sebagai tahapan yang tidak dapat dipisahkan dari tubuh pengetahuan pada penelitian kualitatif.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Rijali, Ahmad. "Analisis data kualitatif." *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2018): 81-95.

<sup>7</sup> Mekarisce, Arnild Augina. "Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12, no. 3 (2020): 145-151.

### 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.

### 2. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan berarti melakukan pengamatan dengan cermat dan berkesinambungan.

### 3. Triangulasi

Triangulasi dalam uji kredibilitas data dapat dilakukan dengan traingulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan pengecekan data yang diperoleh dengan beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan 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

Adapun langkah-langkah penelitian terkait strategi pelayanan prima berbasis ESQ untuk meningkatkan loyalitas anggota adalah sebagai berikut:

### 1. Tahap Persiapan Penelitian

Tahap ini merupakan langkah awal yang penting dalam penelitian, di mana peneliti mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan sebelum pelaksanaan penelitian.

- a. Mengadakan Observasi di BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten
- b. Mengurus izin penelitian dari UIN Syekh Wasil Kediri, Dekan

Fakultas Ekonomi Islam sebagai persyaratan penelitian.

- c. Membuat rencana penelitian.
  - d. Membuat daftar pertanyaan untuk memandu wawancara.
2. Tahap Pelaksanaan

Fase ini merupakan fase inti dari penelitian yang dilakukan, peneliti melakukan observasi secara langsung. Selain itu, peneliti juga menggunakan dokumen yang diterima dari pihak koperasi sebagai informasi pendukung untuk hasil mereka.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini peneliti mencoba mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan atau mengecek apakah sudah sesuai dengan prosedur penelitian. Setelah informasi yang dianalisis dan difinalisasi disusun, maka akan dijadikan artikel ilmiah yaitu laporan penelitian, terkait tata tertib penulisan publikasi ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri.

4. Tahap Penyelesaian

Tahap ini merupakan tahap akhir penelitian. Pada tahap ini peneliti menyusun informasi yang dianalisis dan difinalisasi dalam bentuk artikel ilmiah berupa laporan penelitian yang mengacu pada tata tertib penulisan publikasi ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri.