

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang menitikberatkan pada pemahaman secara mendalam terhadap fenomena sosial dan perilaku manusia, dilihat dari sudut pandang subjek yang diteliti.<sup>49</sup> Pendekatan kualitatif menurut Lincoln dicirikan dengan karakteristik yang bersifat natural dan deskriptif. Natural yang dimaksud yaitu sudut pandang subjek yang diteliti harus didapatkan secara alamiah. Dengan latar alamiah, fakta-fakta di lapangan akan didapatkan secara utuh sehingga dapat dipahami.<sup>50</sup> Selain itu, penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif yang mana data yang dikumpulkan berupa teks, gambar naratif, atau transkrip wawancara. Dengan penelitian kualitatif deskriptif ini, peneliti dapat menjelaskan fenomena secara rinci.<sup>51</sup>

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

Kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif memiliki pengaruh besar yaitu sebagai pengumpul data dan juga yang menginterpretasikannya.<sup>52</sup> Sebagai pengumpul data, peneliti merupakan alat utama karena hanya manusia yang dapat memahami kenyataan atau fakta di lapangan, sehingga peneliti juga terjun langsung ke lapangan.<sup>53</sup> Selain itu, pentingnya peneliti sebagai

---

<sup>49</sup> Baharuddin, *Metodologi Penelitian* (Banjar: Ruang Karya Bersama, 2024), 11.

<sup>50</sup> Mayang Sari Lubis, *Metodologi Penelitian* (Sleman: Deepublish, 2018), 39-40.

<sup>51</sup> Ratih Pratiwi dkk., *Metodologi Penelitian* (Malang: Litnus, 2024), 46.

<sup>52</sup> Ibid.

<sup>53</sup> M. Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sleman: Ar-Ruzz Media, 2012), 33.

penginterpretasi data yaitu agar data yang dihasilkan akurat dan dapat memberikan wawasan yang relevan.<sup>54</sup>

### C. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih peneliti untuk melakukan penelitian tentang peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota adalah KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri yang beralamatkan di Jl. Cendana No. 55D, Singonegaran, Kecamatan Pesantren, Kota Kediri. Alasan memilih KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri adalah karena memiliki pelayanan prima serta peningkatan jumlah anggota loyal dari tahun 2022-2024.

### D. Data dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

#### 1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber pertama atau langsung dari subjek penelitian.<sup>55</sup> Pada penelitian ini, sumber data primer yang digunakan yaitu dari observasi dan wawancara langsung dengan kepala cabang, *teller*, *account officer* serta sepuluh anggota loyal KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri dengan kriteri loyal sebagai berikut:

- a. Aktif menjadi anggota dengan rutin bertransaksi baik simpanan ataupun pembiayaan
- b. Menggunakan produk lebih dari dua kali
- c. Menggunakan produk simpanan dan pembiayaan
- d. Merekomendasikan kepada orang lain

---

<sup>54</sup> Baharuddin, *Metodologi Penelitian*, 13.

<sup>55</sup> Ratna Ekasari, *Metodologi Penelitian* (Malang: AE Publishing, 2023), 104.

## 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan peneliti dari pihak ketiga.<sup>56</sup> Pada penelitian ini, data sekunder yang digunakan oleh peneliti diperoleh dari penelitian terdahulu baik dari jurnal, karya ilmiah, buku atau dokumen lainnya.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap subjek atau fenomena yang diteliti.<sup>57</sup> Penelitian ini menggunakan teknik observasi non-partisipatif yang mana peneliti tidak terlibat langsung dan hanya mengamati. Observasi pada penelitian ini dilakukan peneliti di KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri.

### 2. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan informan melalui tanya jawab.<sup>58</sup> Penelitian ini menggunakan jenis wawancara tidak terstruktur agar dapat mengeksplorasi perspektif dan pengalaman informan. Berikut daftar informan yang diwawancarai untuk penelitian ini:

- a. Bapak Tri Djayanto selaku kepala cabang KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri
- b. Ibu Triana selaku *teller* KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri

---

<sup>56</sup> Sutrisno K. Djawa, Syarif Makmur dan Wahyudin Rahman, *Metodologi Penelitian: Penulisan dan Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (Purbalingga: Diva Pustaka, 2022), 63.

<sup>57</sup> Baharuddin, *Metodologi Penelitian*, 86.

<sup>58</sup> Ibid, 87.

- c. Bapak Moch. Zaenal Abidin selaku *account officer* KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri
- d. Ibu Yati, Bapak Maskur, Bapak Afi, Ibu Purwati, Ibu Ani Subekti, Ibu Yusiani, Ibu Nur Laily Agustina, Ibu Siti Amanah, Bapak Yushendri, dan Bapak Syaifuddin selaku anggota loyal KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu kegiatan dimana peneliti berusaha membuat suatu catatan atau hasil lain yang berasal dari subjek maupun fenomena yang diteliti. Dokumentasi dapat berupa hasil foto, catatan wawancara atau yang lainnya.<sup>59</sup> Dokumentasi digunakan untuk mempermudah peneliti dalam memaparkan data yang didapatkan dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah usaha untuk menyederhanakan data dengan memilah data berdasarkan konsep tertentu, kategori tertentu, dan tema tertentu.<sup>60</sup> Peneliti memilah data menjadi dua kategori yaitu data primer dan sekunder agar memudahkan dalam penyajian. Selain itu, peneliti juga mengurangi data yang tidak sesuai dan menambahkan data yang dibutuhkan. Reduksi data bertujuan untuk memperjelas data agar proses analisis dapat berjalan dengan baik.

---

<sup>59</sup> Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media, 2015), 89.

<sup>60</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah* 17, No. 33 (2018): 83.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah penting dalam pendekatan kualitatif. Penyajian data dilakukan dengan menarasikan data yang diperoleh peneliti kedalam teks, data yang dinarasikan ke dalam teks adalah hasil dari reduksi.<sup>61</sup>

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah proses terakhir dalam penelitian. Kesimpulan ditarik melalui proses interpretasi data guna mengidentifikasi temuan utama, pola, serta makna yang muncul. Kesimpulan yang didapatkan merupakan hasil pengaitan antara masalah yang diteliti dengan temuan di lapangan.<sup>62</sup> Peneliti menyimpulkan penelitian dengan kata-kata yang mudah dipahami dari makna yang didapatkan dalam penelitian serta meninjau kembali kebenaran hasil penelitian berdasarkan data temuan di lapangan.

## G. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri, dan hal tersebut dapat mempengaruhi hasil dan kualitas dari penelitian. Oleh karena itu, data yang didapatkan peneliti harus diuji agar hasil dan kualitas penelitian tidak diragukan kebenarannya.<sup>63</sup>

## H. Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengecekan keabsahan data berikut ini:

---

<sup>61</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: Syakir Media Press, 2021), 179.

<sup>62</sup> Yusuf Tojiri, Hari Setia Putra, dan Nur Faliza, *Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data* (Padang: Takaza Innovatix Labs, 2023), 151.

<sup>63</sup> Yoesoep Edhie Rachmad dkk., *Integrasi Metode Kuantitatif dan Kualitatif (Panduan Praktis Penelitian Campuran)* (Bantul: PT. Green Pustaka Indonesia, 2024), 120.

### 1. Perpanjangan Keikutsertaan

Sebagai bentuk penerapan penelitian kualitatif maka peneliti sendiri yang menjadi instrumen. Dengan demikian bagaimana peneliti mengikuti dan berperan langsung sangat mempengaruhi hasil dari apa yang diteliti, sehingga penelitian tidak dapat dilakukan dengan waktu singkat, tujuannya agar membatasi kekeliruan dari data yang didapatkan di lokasi penelitian.<sup>64</sup>

### 2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan artinya peneliti secara konsisten melakukan pemilahan data agar interpretasi data yang dihasilkan akan lebih detail. Dengan teknik ini peneliti dapat memilah data mana yang dirasa penting dan mana yang tidak penting, sehingga data yang didapatkan bukan lagi benar atau salah melainkan sangat terperinci.<sup>65</sup> Ketekunan pada penelitian ini dilakukan peneliti dengan melakukan pemilahan data yang diperoleh dari informan secara cermat sesuai dengan teori yang digunakan agar data yang dihasilkan dapat menjawab tujuan dari penelitian ini.

### 3. Triangulasi

Triangulasi merupakan cara untuk memeriksa keabsahan sebuah data dengan menggunakan sesuatu selain data tersebut untuk kebutuhan pengecekan atau sebagai pembeda. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber untuk memeriksa kebenaran data dengan melihat informasi yang dikumpulkan dari sumber yang berbeda.<sup>66</sup> Data pada penelitian ini tidak hanya bersumber dari satu informan untuk memastikan

---

<sup>64</sup> Adhi Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif* (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019), 74.

<sup>65</sup> Ibid, 75.

<sup>66</sup> Has'ad Rahman Attamimi dkk., *Metode Penelitian* (Malang: Litnus, 2023), 169.

kebenarannya, melainkan dari beberapa informan yang mencakup pimpinan, karyawan, dan anggota loyal KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri. Selain itu, data primer yang diperoleh tersebut juga dilakukan pengecekan sesuai dengan teori yang digunakan.

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

### **1. Tahap Sebelum ke Lapangan**

Pada tahap ini peneliti memfokuskan pada kegiatan sebelum dilakukan penelitian inti yaitu di antaranya membuat rancangan penelitian, mencari dan menentukan lokasi, mengurus terkait izin penelitian, mendatangi dan memberi penilaian pada lokasi, memilih informan, serta melakukan persiapan terkait alat yang akan digunakan.

### **2. Tahap di Lapangan**

Tahap ini terdiri dari kegiatan pengumpulan data ataupun informasi terkait fokus penelitian.

### **3. Tahap Analisis Data**

Tahap ini terdiri dari organisasi data atau pengelompokan data dan pengecekan keabsahannya.

### **4. Tahap Penulisan Laporan**

Tahap ini meliputi proses penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing, perbaikan konsultasi, persiapan kelengkapan persyaratan ujian.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun; Skripsi, Tesis Atau Disertasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), 150.