

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman kontekstual dan menyeluruh mengenai peristiwa atau realitas sosial tertentu, tanpa menggunakan analisis statistik sebagai alat utama. Fokus dari penelitian ini adalah mengungkap apa yang dialami subyek secara alami dan objektif, berdasarkan fakta yang tampak sebagaimana adanya.¹ Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bersifat penjabaran situasi maupun kejadian tertentu yang terjadi di lapangan dan diungkapkan melalui rangkaian kalimat sehingga menghasilkan sebuah data yang berupa perkataan tertulis atau lisan.²

Adapun subyek penelitian ini adalah individu yang memberikan informasi langsung kepada peneliti terkait isu yang dikaji, yaitu tentang bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas para donatur Infaq dan Shodaqoh. Sedangkan objek penelitian merupakan fokus utama kajian, yaitu Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang lembaga yang menjadi lokasi dan pusat perhatian dalam pelaksanaan penelitian ini.

¹Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta : Prenada Media Group, 2014), 328.

² I Made Dwi Susil Adnyana. *Dharma Acarya : Pembelajaran Pendidikan Agama Hindu untuk Menembus Portal Revolusi Industri 4.0*. (Bali : Nilacakra, 2021), 26

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data. Peneliti secara langsung terlibat dalam seluruh rangkaian penelitian untuk memperoleh data yang mendalam, objektif, dan sesuai dengan fokus penelitian.³

Kehadiran peneliti di lokasi penelitian dilakukan secara bertahap, yaitu pada tahap pra-penelitian, tahap pengumpulan data, dan tahap pendalaman data. Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang yang berlokasi di Jl. Irian Jaya Tebuireng Gg. 4, Cukir, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang, Jawa Timur.

Pada tahap pra-penelitian, peneliti melakukan observasi awal untuk mengenal kondisi lembaga, sistem pelayanan donatur, serta menjalin komunikasi awal dengan pengurus LSPT. Tahap ini bertujuan untuk menentukan fokus data yang akan dikumpulkan dan memilih informan yang relevan dengan penelitian. Pada tahap pengumpulan data, peneliti hadir secara langsung di lokasi penelitian untuk mengumpulkan data mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas donatur infaq dan shadaqah. Data yang dicari meliputi: Bentuk dan mekanisme pelayanan donatur di LSPT, Cara pengurus berinteraksi dan melayani donatur, Sistem pencatatan dan pelaporan dana infaq dan shadaqah, Pengalaman dan persepsi donatur terhadap pelayanan LSPT, dan Indikasi loyalitas donatur, seperti donasi berulang, kepercayaan, dan kesediaan merekomendasikan lembaga.

³ Moleong J. Lexy, *Penelitian kualitatif* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018), 87.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan donatur dan aktivitas lembaga. Wawancara mendalam dilakukan kepada pengurus LSPT dan donatur tetap untuk menggali informasi terkait peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas donatur. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa laporan keuangan, profil lembaga, buletin, serta arsip kegiatan LSPT. Pada tahap pendalaman data, peneliti kembali melakukan klarifikasi dan pengecekan data melalui wawancara lanjutan serta pengamatan ulang guna memastikan keabsahan dan konsistensi informasi yang diperoleh. Dengan kehadiran peneliti secara langsung dan berkelanjutan di lapangan, diharapkan data yang diperoleh mampu menggambarkan secara utuh dan mendalam mengenai peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas donatur infaq dan shadaqah pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

C. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, sumber data utama adalah kata-kata dan tindakan yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, sedangkan data tambahan berupa dokumen, arsip, dan sumber lainnya yang mendukung hasil utama. Berdasarkan asalnya, sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.⁴

⁴ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2019), 54

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari informan yang dipilih secara purposive, yaitu pihak-pihak yang dianggap paling memahami dan terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan serta hubungan dengan donatur infaq dan shadaqah di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang. Informan penelitian dalam penelitian ini terdiri atas: Manajer Program LSPT Jombang (1 orang), yang berperan dalam perencanaan, pengelolaan, dan evaluasi program pelayanan donatur. Staf Pelayanan Donatur LSPT Jombang (1 orang), yang terlibat dalam aspek administratif, pencatatan, serta koordinasi kegiatan pelayanan lembaga. Manajer Keuangan LSPT Jombang (1) yang berperan dalam membuat laporan keuangan dana ZISWAF. Donatur infaq dan shadaqah tetap (3 orang), yang secara langsung merasakan dan berinteraksi dengan pelayanan yang diberikan oleh LSPT Jombang. Dengan demikian, jumlah informan dalam penelitian ini adalah 6 orang.

Pemilihan informan tersebut dilakukan secara *purposive* dengan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman langsung, pemahaman mendalam, serta keterlibatan aktif dalam proses pelayanan dan penghimpunan dana infaq dan shadaqah. Manajer dan staf pelayanan donatur dipilih karena memahami kebijakan dan teknis pelayanan lembaga, sedangkan donatur tetap dipilih karena mampu memberikan penilaian langsung mengenai kualitas pelayanan serta loyalitas terhadap lembaga.

D. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan mendalam terkait peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas donatur Infaq dan Shadaqah di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang, peneliti menggunakan tiga teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih agar mampu menggambarkan realitas secara komprehensif dan mendukung validitas data yang diperoleh dari lapangan, sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, serta mencatat secara sistematis berbagai gejala atau fenomena yang tampak. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi partisipatif langsung dan tidak langsung pada situasi serta aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan lembaga dan interaksi dengan donatur. Observasi dilakukan pada tiga tahap, yaitu pra-penelitian, saat penelitian berlangsung, dan pasca-penelitian.⁵

Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data secara langsung mengenai pelaksanaan pelayanan donatur infaq dan shadaqah di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang. Observasi yang digunakan adalah observasi nonpartisipan, yaitu peneliti tidak terlibat secara langsung dalam aktivitas pelayanan, tetapi berperan sebagai pengamat.

⁵ Ibid, 58.

Selama observasi berlangsung, peneliti mencatat secara sistematis hal-hal yang relevan dengan fokus penelitian, seperti bentuk pelayanan, interaksi antara petugas dan donatur, suasana pelayanan, serta transparansi informasi yang diberikan oleh lembaga. Hasil observasi tersebut kemudian dituangkan dalam catatan lapangan (*field notes*) sebagai bahan analisis untuk memahami peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas donatur infaq dan shadaqah.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung antara peneliti dan responden, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Penelitian ini menggunakan bentuk wawancara bebas terpimpin, yaitu wawancara yang dilakukan berdasarkan pokok-pokok pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, namun tetap memberikan ruang fleksibilitas bagi responden untuk menjelaskan secara luas.⁶

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang lebih mendalam mengenai pandangan, pengalaman, dan penilaian informan terhadap kualitas pelayanan serta loyalitas donatur infaq dan shadaqah di LSPT Jombang. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pendekatan semi-terstruktur.

⁶ Sulityo Basuki, *Dasar-Dasar Dokumentasi* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2016), 11

Pelaksanaan wawancara dilakukan secara tatap muka antara peneliti dan informan, baik kepada pengelola lembaga maupun donatur tetap. Sebelum wawancara dilakukan, peneliti terlebih dahulu menentukan informan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan serta menyampaikan maksud dan tujuan penelitian. Wawancara dilaksanakan pada waktu dan tempat yang disepakati bersama agar informan merasa nyaman dalam memberikan informasi.

Pedoman wawancara digunakan sebagai panduan agar proses wawancara tetap terarah, namun tetap memberikan ruang bagi informan untuk menyampaikan informasi secara bebas sesuai dengan pengalaman dan pandangannya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara menelaah berbagai dokumen tertulis maupun visual yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data berupa arsip dan catatan yang tersedia di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.⁷

Dokumen yang dikumpulkan meliputi:

- a. Profil dan sejarah lembaga
- b. Struktur organisasi
- c. Laporan kegiatan program infaq dan shodaqoh
- d. Strategi pendistribusian dana

⁷ Riduawan, *Metode & Teknik Penyusunan Tesis*.(Bandung: Alfabeta, 2016), 105.

e. Foto-foto kegiatan dan dokumen administratif lainnya

Dokumentasi ini berguna untuk melengkapi informasi yang belum terungkap melalui observasi dan wawancara, serta untuk memverifikasi temuan-temuan yang diperoleh sebelumnya.

E. Analisis Data

Setelah data-data terkumpul melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, langkah selanjutnya adalah menganalisis data untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas donatur Infaq dan Shadaqah di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan berupa kata-kata, narasi, gambar, dan dokumen, bukan dalam bentuk angka atau statistik.⁸ Dalam penelitian kualitatif terdapat analisis data yang dilakukan secara terus-menerus atau secara berkelanjutan. Teknik ini melalui tiga tahapan, yaitu:

1. Reduksi Data atau Penyederhanaan

Reduksi data merupakan kegiatan untuk menganalisis data, menajamkan, menggolongkan, mengarahkan sekaligus membuang sebagian data yang dianggap tidak diperlukan selama penelitian dilaksanakan. Proses ini bertujuan untuk menyaring data yang relevan dan mendukung fokus penelitian.

⁸ Sudarto, *Metodologi Penelitian Filsafat* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), 66.

2. Penyajian Data

Tahap selanjutnya adalah penyajian data, yaitu menyusun data yang telah diolah, setelah itu data dirangkai ke dalam bentuk teks naratif yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam memahami data yang telah disajikan.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan atau verifikasi merupakan tindakan hasil penelitian kualitatif yang berasal dari sebuah penarikan kesimpulan atas suatu data yang telah diperoleh peneliti selama berada di lapangan. Kesimpulan ini awalnya bersifat sementara namun akan menjadi kesimpulan yang kuat jika bukti-bukti yang disertakan valid dan konsisten yang ditemukan dari penelitian selanjutnya.⁹

F. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data sangat diperlukan, hal ini dikarenakan untuk menghindari kesalahan informasi selama peneliti melakukan penelitian. Pengecekan keabsahan data pada penelitian kualitatif yang berperan untuk pertanggungjawaban selama proses penelitian berlangsung.¹⁰ Pengecekan keabsahan data yang digunakan berdasarkan atas kriteria derajat kepercayaan (*credibility*) Uji kredibilitas menggunakan perpanjangan keikutsertaan peneliti dan triangulasi.

⁹ M. Askari Zakaria, Vivi Afriani, M. Zakariah. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Action Research, Research And Development (R and D)*. (Sulawesi Tenggara : Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Koloka. 2020), 54-57

¹⁰ A. Muri Yusuf. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. (Jakarta: Kencana, 2017)

1. Ketekunan Pengamatan atau Kedalaman Observasi

Ketekunan pengamatan dilakukan untuk mengamati secara detail dan terus-menerus gejala atau fenomena yang relevan dengan fokus penelitian. Peneliti secara cermat mengidentifikasi karakteristik dan elemen-elemen penting yang terdapat dalam aktivitas pelayanan donatur dan mengaitkannya dengan loyalitas yang terbentuk. Melalui observasi yang mendalam, peneliti dapat melakukan validasi terhadap data dan menghindari kesalahan persepsi dalam interpretasi terhadap situasi sosial yang diamati.

2. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk melakukan pengecekan atau membandingkan data yang diperoleh oleh peneliti.¹¹ Peneliti menggunakan Triangulasi sumber dalam melakukan pengecekan keabsahan data pada penelitian ini. Triangulasi sumber ialah proses pengujian keabsahan data melalui pengecekan data yang diperoleh peneliti dari beberapa sumber yang terlibat. Triangulasi sumber dilakukan dari data yang diperoleh setelah melakukan wawancara dan observasi mengenai pengelolaan ZISWAF dalam meningkatkan loyalitas donatur melalui kantor administrasi LSPT yang bertempat di Jl. Basuki No.10, Dusun Pulorejo, Jombang dan akan diuji keabsahan dan kebenarannya oleh pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

¹¹ Deny Nofriansyah. *Penelitian Kualitatif: Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan*. (Yogyakarta: Deepublish. 2018), 12-13

G. Tahap - Tahap Penelitian

Tahapan penelitian dilakukan oleh peneliti meliputi kegiatan seperti :

1. Tahap pra lapangan, tahap ini merupakan tahap persiapan sebelum peneliti terjun langsung ke Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT). Aktivitas yang dilakukan pada tahap ini mempersiapkan kelengkapan kebutuhan yang diperlukan selama proses penelitian seperti halnya mengurus perizinan atau administrasi yang diperlukan, dan peneliti menyiapkan mini riset mengenai topik penelitiannya.
2. Tahap Lapangan, Setelah persiapan matang dilakukan, peneliti mulai terjun ke lapangan. Peneliti memulaimengambilan data melalui observasi dan wawancara di Kantor Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) dan rumah – rumah donatur yang berada di sekitar kantor LSPT untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung.
3. Tahap Pengelolaan Data, Setelah data terkumpul, tahap berikutnya adalah pengelolaan data dan disajikan dalam bentuk keputusan maupun kesimpulan yang nantinya akan diverifikasi. Serta semua data yang selesai diolah akan dinarasikan sebagai hasil penelitian yang telah dilakukan analisa sebelumnya.¹² Peneliti di tahap ini harus memverifikasi hasil penelitian sementara kepada LSPT dan peserta donatur untuk bisa disimpulkan sekaligus dinarasikan sebagai hasil penelitian yang telah dilakuka

¹² Amiruddin dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Sukoharjo: Penerbit Pradina Pustaka. 2022), 22-23