

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu dengan mendeskripsikan suatu objek atau fenomena dalam sebuah teks naratif. Hal ini dapat diartikan bahwa informasi yang dikumpulkan berbentuk kata-kata atau gambar dan bukan dalam bentuk digital.²¹Tujuan utama dari pendekatan kualitatif adalah untuk mengembangkan pemahaman tentang konsep yang akhirnya menjadi teori.²² Dalam penelitian ini, peneliti mengungkapkan kejadian, keadaan yang terjadi pada saat penelitian berlangsung di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya dengan cara melihat langsung ke lapangan.

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti sendiri merupakan alat eksplorasi yang menangkap makna dan tidak seorang pun kecuali manusia yang dapat bekerja sama secara lugas dengan responden yang menggambarkan dirinya sebagai saksi. Dengan cara ini, kehadiran sangatlah penting.

²¹Jani Arni, *Metode Penelitian* (Pekanbaru: Pustaka Riau, 2013), 1.

²²Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis* (Yogyakarta: Suaka Media, 2005), 8.

Tabel 3.1

Jadwal Kehadiran Peneliti Selama Penelitian

No.	Waktu	Data yang diambil
1.	9 - 10 September 2023	Observasi data produk dan jumlah anggota
2.	12 Februari 2024	Data anggota yang menggunakan jasa lebih dari satu kali
3.	3-9 Januari 2024	Data tentang pelayanan prima dan penerapan pelayanan prima, serta data terkait loyalitas anggota dengan metode wawancara

Sumber: Data diolah peneliti

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian beralamat di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya (RAJA) Jalan Sukabumi Nomor 315 RT 01 RW 04 Desa Siman, Kec. Kepung, Kab. Kediri, Jawa Timur.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah suatu subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh dan mempunyai informasi yang jelas tentang bagaimana data itu diambil dan bagaimana data itu diolah.²³ Dalam hal ini sumber data dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber informasi utama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer dapat diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi, atau laporan pada

²³Vina Herviani dan Angky Febriansyah, "Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Enterprener Academy Indonesia Bandung", 3 (2), 2016.

arsip informal yang kemudian diolah oleh peneliti. Dalam penelitian kali ini yang menjadi data primer adalah pimpinan koperasi, staff koperasi, dan anggota. Koperasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, data sekunder berupa dokumentasi, dimana dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi berupa sumber data tertulis yang memuat informasi dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena terkini dan sesuai dengan masalah penelitian. Sumber data tertulis dapat dibagi menjadi informasi resmi, buku, majalah, ataupun dokumen pribadi.²⁴

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal terpenting dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah mengumpulkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang ditetapkan.²⁵

Dasar dalam menentukan pilihan menggunakan teknik penelitian adalah peneliti perlu mempunyai data yang valid. Oleh karena itu, mengingat penggunaan teknik tertentu diperlukannya peneliti untuk memperoleh informasi tertentu dan valid.²⁶ Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah wawancara dan dokumentasi.

²⁴Suhami, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 129.

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 308.

²⁶Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), 134.

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan satu arah, yaitu pertanyaan datang dari pihak yang diwawancarai dan jawabannya diberikan oleh orang yang diwawancara. Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur. Dalam hal ini pewawancara pertama-tama akan menanyakan berbagai pertanyaan terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam dalam mencari keterangan lebih lanjut. Dengan demikian, jawaban yang diperoleh dapat mencakup seluruh variabel, dengan data yang lengkap dan mendalam.²⁷

Wawancara akan dilakukan pada beberapa orang yang terlibat pada penelitian ini, antara lain:

- a. Kepala Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kediri, untuk mendapatkan data terkait kebijakan yang digunakan dalam menjalankan strategi pelayanan prima yang digunakan koperasi.
- b. Staff Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kediri, untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan prima yang digunakan untuk meningkatkan loyalitas anggota koperasi.
- c. Anggota Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kediri, untuk mendapatkan data terkait pelaksanaan pelayanan prima yang digunakan oleh pihak koperasi terhadap anggotanya. Anggota yang akan diwawancarai sejumlah 5 orang.

2. Observasi

Metode pengumpulan data observasi adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan mata langsung tanpa bantuan alat standar untuk tujuan

²⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 270.

penelitian tersebut. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai strategi pelayanan prima Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya dalam meningkatkan loyalitas anggota.

3. Dokumentasi

Penulis juga menggunakan teknik dokumentasi untuk mengumpulkan data. Dokumentasi merupakan catatan tentang peristiwa masa lalu. Dokumen tersebut dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan meliputi catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar seperti foto, gambar hidup, sketsa, dan lainnya. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.²⁸ Adapun peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk mengumpulkan information letak geografis, sejarah, visi, misi, maupun tujuan organisasi di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya.

F. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data adalah proses pengorganisasian rangkaian data dan menyusun menjadi suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data deduktif, yaitu pembahasan yang diawali dari teori yang bersifat umum kemudian memberikan fakta yang bersifat khusus dengan cara mengamati peristiwa yang sebenarnya. Setelah itu dilakukan analisa untuk menarik kesimpulan.

Analisis data adalah proses mempelajari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara

²⁸M. Junaidi Ghony dan Auzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2012), 134.

mengorganisasikan data ke dalam kategori, dan menguraikannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Dalam hal ini, setelah memperoleh data maka penulis akan melakukan analisis terhadap strategi pelayanan prima yang digunakan Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya. Sementara informasi yang terkumpul diolah dan dianalisis datanya dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Reduksi data yaitu data yang diperoleh di lapangan merupakan hal yang penting, oleh karena itu harus dicatat dengan hati-hati dan terperinci. Mereduksi data berarti merangkum dan memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, serta mencari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.²⁹ Dalam penelitian ini penulis mereduksi data terkait penyebab kurang atau belum terlaksananya loyalitas anggota kepada Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya.
2. Editing data yaitu menyusun redaksi data menjadi suatu susunan kalimat yang sistematis.
3. Deskripsi data yaitu mendeskripsikan data secara sistematis, deduktif dan induktif sesuai dengan sistematika pembahasan. Data yang telah disajikan akan dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif.
4. Penarikan kesimpulan yaitu merangkum uraian menjadi beberapa kalimat yang mengandung makna secara singkat dan padat. Dalam penelitian ini penulis mengambil kesimpulan tentang strategi pelayanan prima Koperasi Syariah Rizky Amanah Raja dalam meningkatkan loyalitas anggota.

²⁹M. Junaidi Ghony dan Auzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2012), 134.

Dengan melakukan langkah-langkah dalam pengolahan data, maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini akan mengolah secara sistematis dan menyajikan penelitian kualitatif deskriptif secara sistematis sesuai dengan fokus masalah loyalitas anggota.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk mengetahui keabsahan data atau kredibilitas data, maka digunakan teknik pemeriksaan sebagai berikut:

1. Perpanjangan waktu

Dengan memperpanjang periode pengamatan artinya peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan observasi, wawancara, dan lainnya. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh peneliti lengkap dan akurat.

2. Meningkatkan ketekunan

Artinya melakukan pengamatan yang lebih cermat dan berkesinambungan. Hal ini dilakukan untuk lebih memahami terhadap apa yang sedang dipelajari. Ketekunan pengamatan dilakukan peneliti untuk mengetahui strategi Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya dalam meningkatkan loyalitas anggota.

5. Triangulasi

Triangulasi merupakan suatu teknik pemeriksaan yang menggunakan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu lain di luar itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu.³⁰

³⁰M. Junaidi Ghony dan Auzan Almanshur, Metode Penelitian Kualitatif, (Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2012), 320-322.

H. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian terdiri dari 4 tahapan sebagai berikut:

1. Tahap sebelum ke lapangan, yaitu peneliti menyusun proposal penelitian, menentukan fokus penelitian, konsultasi fokus penelitian, dan menghubungi calon-calon responden.
2. Tahap pekerjaan lapangan, yaitu kegiatan pengumpulan data atau informasi terkait dengan fokus penelitian dan catatan lapangan.
3. Tahap analisis data, yaitu menganalisis, menafsirkan, dan melakukan pengecekan keabsahan data
4. Tahap penulisan laporan, yaitu kegiatan penyusunan hasil penelitian, konsultasi penelitian, dan hasil penelitian.³¹

³¹Mungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, 71-72.