

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang diterapkan dalam penyusunan tugas akhir ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data secara langsung melalui wawancara, observasi, serta pengumpulan dokumen-dokumen yang diperlukan.

Metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk mengkaji kondisi objek secara alami. Peneliti berperan sebagai instrumen utama, sehingga hasil analisis dan kesimpulan sangat bergantung pada kedalaman analisis yang dimiliki peneliti. Oleh karena peneliti merupakan instrumen utama, teknik pengumpulan data harus melalui triangulasi atau kombinasi berbagai sumber. Analisis data dilakukan secara induktif atau kualitatif, sehingga tidak dimaksudkan untuk proses generalisasi. Dengan demikian, temuan penelitian kualitatif lebih menitikberatkan pada pemaknaan.¹

B. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan penelitian yang diterapkan oleh peneliti melalui pendekatan kualitatif. Kehadiran peneliti dalam penelitian ini memiliki peran penting, karena kehadiran tersebut menjadi titik utama untuk mengidentifikasi dan mengumpulkan informasi tentang lokasi penelitian serta sumber data yang diperlukan selama proses penelitian, sesuai dengan kondisi nyata tanpa manipulasi data oleh peneliti. Selain itu,

¹Vigih Hery Kristanto, *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)* (Yogyakarta: Deepulish, 2018), 36.

kehadiran peneliti akan memberikan pengaruh besar dalam memperoleh data yang sah dan memudahkan peneliti untuk memahami semua aspek yang ada dalam fokus penelitian ini melalui teknik observasi serta wawancara yang didukung oleh pengumpulan dokumentasi.

C. Lokasi Penelitian

Untuk melakukan penelitian, peneliti harus melakukan hal-hal terkait persyaratan untuk melakukan penelitian. Peneliti memilih lokasi di BMT Lantasil Koperasi Syariah di Jalan Pesantren IV Nomor 4, Kecamatan Pesantren, Kota Kediri. Dengan fokus penelitian pada layanan LAL untuk meningkatkan pembiayaan berulang.

D. Sumber Data

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji data kualitatif dari setiap subjek yang sedang diamati. Agar pembahasan ini akurat dan mendapatkan data yang konkret serta dapat dipertanggungjawabkan, penelitian ini menggunakan sumber data yang relevan dengan data yang dikumpulkan. Berdasarkan sumbernya, data penelitian dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara mendalam terhadap internal BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri, seperti *Customer Service* ibu Ratna Almaira, serta nasabah yang melakukan pembiayaan berulang Lunas Ambil Lagi (LAL) di BMT Lantasil Koperasi Syariah Kota Kediri.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dari dokumen dan arsip BMT Lantasir Syariah Kota Kediri, seperti data jumlah nasabah dan pembiayaan, laporan internal, brosur produk, serta buku, jurnal ilmiah, dan skripsi terdahulu yang relevan dengan Layanan LAL serta pembiayaan berulang.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam kepada pimpinan BMT, pengelola BMT (*Customer Service*), serta nasabah pembiayaan berulang Lunas Ambil Lagi (LAL) untuk memperoleh informasi mengenai layanan LAL dalam meningkatkan Pembiayaan berulang, serta kendala apa saja yang dihadapi.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati pelaksanaan layanan LAL mulai dari proses pengajuan pembiayaan berulang, pelayanan yang diberikan kepada nasabah, serta interaksi pihak BMT dengan nasabah. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai implementasi layanan LAL dan perannya dalam meningkatkan pembiayaan berulang di BMT Lantasir Syariah Kota Kediri.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan profil lembaga BMT Lantasir, struktur organisasi, data pembiayaan, data nasabah pengguna layanan LAL, serta dokumen-dokumen lain yang mendukung pelaksanaan penelitian. Selain itu, dokumentasi juga digunakan untuk memperkuat dan

melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.

F. Analisis Data

Penyusunan dan penulisan hasil penelitian, termasuk menangani serta berkonsultasi dengan dosen pembimbing. Analisis data merupakan proses penelusuran dan pengorganisasian secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, serta bahan-bahan lain yang telah dikumpulkan. Tujuannya untuk memperdalam terhadap bahan-bahan tersebut sehingga temuan-temuan dapat disampaikan kepada pihak lain.

Dalam analisis data penelitian kualitatif, terdapat 3 tahapan yang perlu dilaksanakan, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta pengabstrakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang relevan dengan layanan Lunas Ambil Lagi (LAL) serta loyalitas nasabah dipilih dan difokuskan sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau matriks untuk memudahkan peneliti dalam memahami pola, hubungan, dan temuan yang muncul terkait layanan LAL dalam meningkatkan pembiayaan berulang.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis data yang telah disajikan. Kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian untuk memastikan keabsahan dan konsistensi temuan penelitian.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini diukur berdasarkan kredibilitas. Untuk menunjukkan bahwa data yang telah terkumpul sesuai dengan kondisi nyata di masyarakat sebagai konteks penelitian, serta untuk memastikan keabsahan data tersebut, diperlukan teknik teknik berikut:

1. Keterlibatan Peneliti

Dalam proses pengamatan langsung di lapangan, data yang diperoleh akan lebih valid. Hal ini karena keterlibatan peneliti memungkinkan beliau memahami secara mendalam kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan masyarakat, serta menguji kebenaran informasi untuk menghindari distorsi, baik yang berasal dari diri peneliti sendiri maupun dari responden, dan pada akhirnya membangun kepercayaan yang bersifat subjektif.

2. Ketelitian dalam Pengamatan

Ketelitian pengamatan bertujuan untuk mengidentifikasi ciri-ciri dan elemen-elemen dalam situasi yang diamati, lalu memfokuskan perhatian pada aspek-aspek tersebut secara detail. Dalam praktiknya, peneliti melakukan pengamatan dengan hati-hati dan mendalam, sambil menjaga keseimbangan terhadap berbagai faktor yang menarik perhatian, kemudian menganalisisnya secara rinci sehingga semua faktor menjadi mudah dipahami.

H. Tahap-tahap Penelitian

Pada tahap penelitian, peneliti menggunakan beberapa tahap penelitian yang akan dilaksanakan yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini peneliti melakukan penentuan judul penelitian, penyusunan proposal, pengajuan izin penelitian, serta kajian awal terhadap literatur yang relevan dengan layanan LAL dalam meningkatkan loyalitas nasabah .

2. Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi di BMT Lantasir Syariah Kota Kediri guna memperoleh data yang berkaitan dengan layanan LAL dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif, meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

4. Tahap Pelaporan

Pada tahap ini peneliti menyusun kesimpulan berdasarkan hasil analisis data serta menyusun laporan penelitian atau skripsi sesuai dengan sistematika penulisan yang berlaku.