

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan fokus dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Creswell penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk menggali serta memahami makna yang muncul dari berbagai persoalan sosial maupun kemanusiaan. Proses dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan yang bersifat induktif, mulai dari pengumpulan data secara langsung di lapangan, kemudian dilanjutkan dengan analisis, penafsiran, hingga menghasilkan pemahaman yang bersifat teoretis.³² Menurut Patton penelitian kualitatif memiliki peran penting karena mampu memberikan pemahaman yang menyeluruh terhadap fenomena sosial.³³ Dari pengertian beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk menggali dan memahami makna dari berbagai permasalahan sosial dan kemanusiaan melalui proses induktif, mulai dari pengumpulan data di lapangan, analisis, hingga interpretasi, sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif dan mendalam terhadap fenomena sosial.

³² Sri Yani Kusumastuti dkk., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasinya* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2026), 451.

³³ Elia Ardyan dkk., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 145.

Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif jika dilihat dari penjelasannya. Peneliti lebih menitikberatkan pada data yang bersifat naratif atau deskriptif, yaitu berupa kata-kata tertulis serta perilaku yang diamati secara langsung.³⁴ Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk menggali fakta secara mendalam dan memaparkannya secara rinci serta jelas sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan memegang peranan yang sangat penting. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama sekaligus sebagai pengumpul data. Dalam hal ini, peneliti terlibat langsung sebagai alat utama penelitian yang didukung oleh instrumen tambahan seperti wawancara dan observasi. Selain itu, peneliti juga menggunakan berbagai perangkat pendukung, seperti alat tulis, perekam suara, dan kamera. Keterlibatan peneliti berlangsung sejak awal hingga akhir proses penelitian, terutama dalam kegiatan pengumpulan data melalui wawancara dengan para informan. Oleh karena itu, peneliti harus mematuhi prosedur yang telah ditetapkan oleh lembaga terkait dalam pelaksanaan penelitian.³⁵ Berikut merupakan langkah-langkah yang perlu

³⁴ Abdussamad Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif*, Patta Rapanna (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), 90.

³⁵ Fiantika Wasil, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yuliatr Novita (Kota Tengah Padang, Sumatra Barat: 2022), 132.

dilaksanakan oleh peneliti dalam proses penelitian:

1. Mengajukan surat permohonan observasi dari pihak kampus untuk pelaksanaan kegiatan penelitian di BMT UGT Nusantara Grogol Kediri yang berlokasi di Jalan Griging, Kecamatan Grogol, Kabupaten Kediri.
2. Menerima surat balasan berupa persetujuan penelitian dari BMT UGT Nusantara Grogol Kediri.
3. Melaksanakan kegiatan observasi penelitian sesuai dengan jadwal yang telah disepakati bersama pihak BMT UGT Nusantara Grogol Kediri.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di BMT UGT Nusantara Grogol Kediri yang beralamat di Jalan Griging Kidul, Kecamatan Grogol, Kabupaten Kediri

D. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah subjek yang menjadi tempat peneliti memperoleh informasi terkait penelitian yang dilakukan. Sumber tersebut dapat berasal dari manusia, benda, kondisi tertentu, maupun dokumen. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data yang digunakan, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder:³⁶

³⁶ Habib Al Muzny, *Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Prudent Media, 2013), 20-21.

1. Sumber Primer

Menurut Sugiyono, data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara, survei, serta eksperimen dengan keadaan yang terjadi di lapangan. Data primer dikumpulkan secara langsung dari narasumber sehingga dianggap sebagai data yang valid.³⁷ Dalam penelitian ini sumber data primer berasal dari Kepala Kantor Cabang BMT UGT Nusantara Grogol Kediri, Bapak Ubaidillah, untuk mendapatkan data tentang sejarah BMT UGT Nusantara Grogol Kediri dan data terkait awal mula *launchingnya* Mobile BMT UGT Nusantara Grogol Kediri.

Data Primer kedua *customer* Service BMT UGT Nusantara Grogol Kediri, Bapak Anam, untuk mendapatkan data tentang jumlah anggota simpanan, pembiayaan dan pengguna mobile UGT di BMT UGT Nusantara Grogol Kediri. Berikutnya Bapak Zami selaku staff bagian simpanan dan pembiayaan untuk mendapatkan data tentang data terkait penggunaan Mobile UGT dan data mengenai jumlah anggota simpanan dan pembiayaan di BMT UGT Nusantara Grogol Kediri.

Selain itu, sepuluh nasabah simpanan dan pembiayaan BMT UGT Nusantara Grogol Kediri yang menggunakan maupun tidak menggunakan aplikasi Mobile UGT BMT UGT Nusantara Grogol Kediri sebagai informasi kepuasan nasabah menggunakan layanan Mobile UGT BMT UGT Nusantara Grogol Kediri. Penulis

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 137.

menggunakan tiga belas narasumber dalam penelitian ini sebagai informasi yang penulis dapatkan. Data berupa jumlah anggota simpanan, pembiayaan maupun jumlah pengguna Mobile UGT BMT UGT Nusantara Grogol Kediri.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian.³⁸ Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal, karya ilmiah, serta buku-buku pendukung lain yang relevan dengan topik penelitian. Secara umum, data sekunder adalah data yang didapatkan peneliti secara tidak langsung, misalnya melalui dokumen atau perantara orang lain. Pada penelitian ini, peneliti mendapatkan data sekunder dari dokumen BMT UGT Nusantara Grogol Kediri

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiono merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan melakukan tiga hal yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.³⁹ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

³⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016) 62.

³⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 64.

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui percakapan dengan narasumber.⁴⁰ Wawancara dalam studi ini diadakan secara sistematis, dengan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan difokuskan hanya pada aspek-aspek yang relevan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Kantor Cabang BMT UGT Nusantara Grogol Kediri yakni Bapak Ubaidillah, Bapak Anam, Bapak Zami, dan sepuluh anggota. Penulis menggunakan tiga belas narasumber dalam penelitian ini sebagai informasi yang penulis dapatkan. Jumlah informan yang akan diwawancarai secara mendalam akan ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data (sampai tidak ditemukan lagi informasi atau perspektif baru). Adapun daftar informan penelitian secara lengkap dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 1
Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Data yang diperoleh
1.	Bapak M. Harits Ubaidillah	Kepala kantor cabang BMT UGT Nusantara Grogol Kediri	Sejarah BMT dan awal mula launching Mobile BMT UGT
2.	Bapak M. Syairoful Anam	Customer service BMT UGT Nusantara Grogol Kediri	Jumlah anggota simpanan, pembiayaan, dan pengguna Mobile UGT

⁴⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 156.

3.	Bapak Syaifullah Zamzami	Staff bagian simpanan dan pembiayaan	Data pengguna Mobile UGT dan jumlah anggota simpanan atau pembiayaan
4.	Ibu Novita	Nasabah Simpanan	Informasi kepuasan penggunaan layanan Mobile UGT
5.	Ibu Sudarwati	Nasabah Simpanan	Informasi kepuasan penggunaan layanan Mobile UGT
6.	Bapak Koseni	Nasabah Simpanan	Informasi kepuasan penggunaan layanan Mobile UGT
7.	Bapak Andik	Nasabah Simpanan	Informasi kepuasan penggunaan layanan Mobile UGT
8.	Ibu Sirah	Nasabah Simpanan	Informasi kepuasan penggunaan layanan Mobile UGT
9.	Ibu Ninuk	Nasabah Pembiayaan	Informasi kepuasan penggunaan layanan Mobile UGT
10.	Ibu Ayu	Nasabah Pembiayaan	Informasi kepuasan penggunaan layanan Mobile UGT
11.	Ibu Watini	Nasabah Pembiayaan	Informasi kepuasan penggunaan layanan Mobile UGT
12.	Ibu Nur Afifah	Nasabah Pembiayaan	Informasi kepuasan penggunaan layanan Mobile UGT
13.	Bapak Abdul	Nasabah Pembiayaan	Informasi kepuasan penggunaan layanan Mobile UGT

Sumber: Data primer, diolah peneliti (25 Mei 2026)

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan melihat langsung peristiwa dari perilaku subjek penelitian atau situasi pada tempat terjadi peristiwa.⁴¹ Observasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Melalui teknik ini, peneliti diharapkan dapat memperoleh data, khususnya yang berkaitan dengan strategi layanan Mobile BMT dalam meningkatkan kepuasan anggota di BMT UGT Nusantara Grogol Kediri. Dalam kegiatan observasi, proses pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan serta pencatatan secara terstruktur terhadap fenomena yang menjadi objek penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiono merupakan metode yang dipakai untuk mendapatkan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, serta gambar yang berupa laporan dan penjelasan yang dapat mendukung riset.⁴² Teknik yang digunakan oleh peneliti berupa pengumpulan dokumen-dokumen yang bersumber dari BMT UGT Nusantara Grogol Kediri. Adapun dokumen yang dimaksud meliputi:

- a. Gambaran umum BMT UGT Nusantara Grogol Kediri.
- b. Visi dan misi BMT UGT Nusantara Grogol Kediri.
- c. Struktur Organisasi BMT UGT Nusantara Grogol Kediri.

⁴¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 157.

⁴² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 89.

- d. Produk- Produk BMT UGT Nusantara Grogol Kediri.
- e. Data jumlah pengguna yang sudah aktivasi layanan Mobile BMT BMT UGT Nusantara Grogol Kediri.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data menurut Sappaile dalam Slamet Widodo yaitu memiliki peran yang sangat penting dalam penelitian, karena instrumen merupakan alat ukur yang digunakan untuk memperoleh informasi terkait objek yang diteliti. Sementara itu, menurut Sugiyono dalam Slamet Widodo, instrumen penelitian adalah alat yang dipakai untuk mengukur fenomena, baik yang bersifat alam maupun sosial, yang telah diamati. Data yang diperoleh melalui penggunaan instrumen tersebut selanjutnya akan dijelaskan dan disajikan dalam laporan penelitian.⁴³ Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang sangat penting. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada narasumber, serta lembar observasi yang digunakan untuk mencatat hasil pengamatan.

G. Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiono analisis data merupakan kegiatan mencari, mengumpulkan, dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, serta berbagai bahan lainnya agar lebih mudah dipahami dan hasil temuannya dapat

⁴³ Slamet Widodo, *Buku Ajar Metode Penelitian* (Pangkal Pinang: CV. Science Techno Direct, 2023), 113.

disampaikan kepada orang lain. Proses analisis data dilakukan dengan mengelompokkan data, menguraikannya ke dalam beberapa bagian, melakukan sintesis, menyusun pola-pola tertentu, menentukan data yang penting untuk dipelajari, serta menarik kesimpulan yang dapat dijelaskan kepada pihak lain.⁴⁴ Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan konsep yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yaitu analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus mulai dari awal hingga akhir penelitian guna memperoleh data yang baru. Adapun tahapan-tahapan dalam analisis data kualitatif meliputi:

a. Reduksi Data

Reduksi Data adalah langkah dalam memilih dan fokus pada penyederhanaan serta pengubahan data mentah yang dikumpulkan dari penelitian lapangan.⁴⁵ Proses ini meliputi kegiatan merangkum data, memilih informasi yang relevan, serta memusatkan perhatian pada hal-hal yang dianggap penting. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data

Setelah proses reduksi data dilakukan, tahap berikutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data

⁴⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 244.

⁴⁵ A. Sukmawati Sukma, "Pembentukan Karakter Berbasis Keteladanan Guru dan Pembiasaan Murid Sit Al Biruni Jipang Kota Makassar," *Education and Human Development Journal* 5, no. 1 (2020): 91–99, <https://doi.org/10.33086/ehdj.v5i1.1453>.

dapat dilakukan dalam berbagai bentuk seperti uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan bentuk lainnya. Namun, bentuk penyajian data yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif ialah teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi serta merencanakan langkah kerja berikutnya berdasarkan pemahaman yang telah diperoleh tersebut.

c. **Penyimpulan Data dan Verifikasi**

Miles dan Huberman menyatakan bahwa penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan tersebut dapat menjadi suatu temuan baru yang sebelumnya belum pernah ditemukan. Melalui penelitian ini diharapkan diperoleh hasil berupa gambaran atau deskripsi yang mampu memberikan penjelasan yang lebih jelas dibandingkan penelitian sebelumnya.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, untuk meningkatkan validitas atau kebenaran hasil penelitian, salah satu hal yang sangat penting dilakukan adalah memeriksa keabsahan data yang diperoleh. Dalam proses pengecekan tersebut, peneliti perlu meninjau kembali data melalui validasi data dalam bentuk laporan sebelum data diproses lebih lanjut. Untuk menghindari adanya ketidaksesuaian, peneliti juga melakukan uji reliabilitas data. Keabsahan data yang dimaksud berkaitan dengan

kebenaran data yang diperoleh, baik berupa catatan, kalimat, salinan, maupun bentuk lainnya. Sementara itu, reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi hasil yang diperoleh agar dapat diketahui adanya kesalahan atau kekurangan dalam pemberian data yang dibutuhkan peneliti.⁴⁶

Adapun cara yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data yaitu:

1. Perpanjangan Masa Pengamatan

Keterlibatan peneliti dalam proses keabsahan data memiliki peranan yang sangat penting karena berpengaruh besar terhadap proses pengumpulan data. Dalam pelaksanaannya, peneliti tidak cukup hanya terlibat dalam waktu yang singkat, melainkan membutuhkan waktu yang lebih lama agar dapat memperoleh data yang lengkap dan mendalam.⁴⁷ Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan. Peneliti akan memperpanjang kegiatan observasi bersama pihak BMT UGT Nusantara Grogol Kediri apabila data yang diperoleh dirasa masih belum lengkap.

2. Ketekunan Peneliti

Meningkatkan ketekunan dalam penelitian dilakukan dengan cara mengamati dan menelaah situasi di lapangan secara cermat serta berkesinambungan. Ketekunan ini bertujuan agar peneliti dapat menemukan karakteristik atau makna yang sesuai dengan

⁴⁶ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), 34.

⁴⁷ Adhi Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif* (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019), 71.

permasalahan maupun isu yang sedang diteliti. Setelah itu, peneliti akan memusatkan perhatian pada hal tersebut sehingga dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Peneliti perlu mempelajari hasil penelitian sebelumnya serta berbagai referensi pendukung, seperti dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.⁴⁸

3. Triangulasi

Triangulasi adalah suatu metode dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan menghimpun bukti secara teliti dari berbagai sumber, menggunakan alat yang berbeda, serta memanfaatkan sudut pandang teori yang beragam.⁴⁹ Hal ini dilakukan untuk menguji serta meningkatkan pemahaman peneliti terhadap temuan yang diperoleh.⁵⁰ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data, yaitu dengan memeriksa kebenaran data dari sumber yang sama melalui teknik yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga menerapkan triangulasi sumber dengan mewawancarai pengurus BMT sebagai sumber utama dan anggota BMT sebagai sumber pendukung, sehingga dapat diperoleh perspektif yang lebih menyeluruh mengenai strategi layanan mobile UGT.

⁴⁸ Limas Dodi, *Metodologi Penelitian: Science Methods, Metode Tradisional dan Natural Setting, Berikut Teknik Penulisannya* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 67-68.

⁴⁹ Boy Subirosa Sabarguna, *Analisis Data pada Penelitian Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 2018), 2.

⁵⁰ Yudin Citriadin, *Metode Penelitian Kualitatif (Suatu Pendekatan Dasar)* (Mataram: Sanabil Publishing, 2020), 198.

I. Tahap- tahap Penelitian

Menurut Lexy J. Moleong, terdapat lima tahapan utama yang perlu dilakukan dalam penelitian kualitatif, yaitu:⁵¹

1. Tahap Pra laksana

Tahap pra lapangan merupakan tahap awal penelitian yang meliputi kegiatan menentukan fokus penelitian, menyesuaikan paradigma dengan teori dan keilmuan, serta melakukan penjajakan terhadap konteks penelitian. Kegiatan tersebut dilakukan melalui observasi langsung ke BMT UGT Nusantara Grogol Kediri dan lingkungan sekitarnya. Setelah itu, peneliti berkonsultasi dengan dosen pembimbing serta mengurus surat perizinan kepada pihak yang akan dijadikan subjek penelitian.

2. Tahap Kegiatan Lapangan

Tahap kegiatan lapangan merupakan tahap pelaksanaan pengumpulan data yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu mengenai strategi pelayanan melalui mobile UGT dalam meningkatkan kepuasan anggota di BMT UGT Nusantara Grogol Kediri.

3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data dilakukan dengan mengolah hasil observasi yang telah diperoleh, kemudian menafsirkan data tersebut sesuai

⁵¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015), 85-103.

dengan konteks permasalahan yang sedang diteliti. Selanjutnya, peneliti melakukan pengecekan keabsahan data melalui pemeriksaan terhadap sumber data dan metode yang digunakan.

4. Tahap Penulisan Laporan

Tahap penulisan laporan dilakukan setelah proses analisis data selesai. Pada tahap ini, peneliti menyusun hasil penelitian dari seluruh rangkaian kegiatan pengumpulan data serta memberikan makna terhadap data yang diperoleh. Agar hasil penelitian lebih optimal, peneliti melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing untuk memperoleh saran dan masukan sebagai bahan perbaikan.

5. Tahap terakhir dilakukan dengan mengurus berbagai persyaratan yang diperlukan untuk pelaksanaan ujian proposal skripsi maupun ujian skripsi.