

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ialah suatu metode guna mendapatkan pengetahuan ataupun membongkar sesuatu kasus yang dicoba secara ilmiah, sistematis, serta logis dengan mempraktikkan metode-metode yang lazimnya digunakan untuk metode penelitian. Metode tersebut sangat dibutuhkan guna mengenali terdapatnya masalah-masalah yang membatasi tercapainya tujuan dan cara mengatasinya. Bagi Nana Sujana, “metode itu menunjang arti yang lebih luas, menyangkut proses serta cara melaksanakan verifikasi informasi yang dibutuhkan guna menghindari serta menanggapi permasalahan penelitian. Pada penelitian ini, metode penelitian yang digunakan merupakan pendekatan kualitatif, yang mempunyai ciri natural (alami *setting*) selaku sumber informasi langsung serta bersifat deskriptif berbentuk perkata tertulis ataupun lisan dari orang-orang serta sikap yang bisa diamati”.¹

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini ialah penelitian yang dimaksudkan guna mengumpulkan data tentang status sesuatu gejala yang terdapat pada kondisi indikasi terdapatnya pada saat penelitian yang diadakan.² Yang dalam hal ini berkaitan dengan tingkat penelitian yang diangkat oleh peneliti yaitu Strategi *Service Excellent* untuk Mempertahankan

¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Rosdakarya, 2000), 3.

² Suharsini Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 234.

Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri)

B. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan metode pendekatan oleh peneliti di penelitian ini yakni pendekatan kualitatif, kehadiran seorang peneliti di lapangan adalah sangat penting karena sangat dibutuhkan dan merupakan rincian yang sangat utama dan harus dilakukan secara maksimal. Dengan alasan peneliti adalah instrumen utama yang menangkap sekaligus sebagai pengumpulan data. Peneliti ialah instrument kunci, dan lebih mementingkan proses sebab peneliti berfungsi aktif serta secara langsung mengamati ataupun mewawancarai subjek serta objek penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri yang beralamat di Jl. Masjid Al Huda No. 127 Kec. Kota Kediri, Kediri, Jawa Timur 64129. Karena peneliti memandang dari sisi letak KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri ini sangat strategis, mudah dijangkau oleh peneliti, tempatnya cukup luas, dan pihak-pihak yang bekerja disini begitu ramah dengan nasabahnya.

Peneliti memasuki lokasi ini terbilang cukup mudah, peneliti juga berusaha melakukan yang terbaik, yaitu ketika memasuki lokasi berpakaian sopan dan meminta izin untuk meneliti di lokasi dengan menunjukkan surat pengantar dari pihak akademik IAIN Kediri.

D. Sumber Data

Pada penelitian kualitatif, informasi yang dikumpulkan berbentuk informasi deskriptif misalnya dokumen individu, catatan lapangan, tindak responden, serta informasi lainnya.³ Terdapat 2 sumber data yakni sumber data sekunder dan sumber data primer. Sumber data sekunder ataupun data tangan kedua merupakan data yang didapat lewat pihak lain. Tidak langsung oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder diperoleh diantaranya brosur ataupun angket. Sedangkan sumber data primer merupakan data yang didapat oleh peneliti secara langsung di lapangan.

E. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan informasi merupakan langkah yang cukup strategis pada penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ialah mendapatkan data. Pengumpulan data bisa melalui bermacam *setting*, bermacam sumber, serta bermacam metode. Apabila dilihat dari sumbernya hingga pengumpulan informasi melalui sumber primer serta sekunder. Apabila dilihat dari segi metode hingga pengumpulan informasi bisa dilakukan dengan interview (wawancara) serta dokumentasi. Peneliti menggunakan metode pengumpulan data antara lain:

1. Metode Observasi

Observasi yaitu dasar semua ilmu pengetahuan.⁴ Observasi merupakan pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung ataupun tidak langsung guna memperoleh data yang wajib dikumpulkan pada

³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 3.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 142.

penelitian. Metode observasi digunakan peneliti untuk mendapatkan data tentang lokasi penelitian khususnya yang berkaitan dengan *frontliner* di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri.

2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi diperoleh dari kata dokumen yang artinya sesuatu yang tertulis ataupun tercetak yang bisa dipakai untuk bukti ataupun keterangan.⁵ Sedangkan dokumentasi adalah pengumpulan, pengelolaan, dan penyimpanan informasi dibidang pengetahuan, penyimpanan data.⁶

F. Analisis Data

Analisis informasi merupakan proses mengumpulkan serta menyusun secara sistematis data yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan serta bahan lainnya, agar bisa gampang dimengerti, temuannya bisa diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilaksanakan dengan cara mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melaksanakan sistesis, menyusun ke dalam pola serta membuat kesimpulan yang bisa diceritakan kepada orang lain.⁷

G. Pengecekan Keabsahan Data

Saat sebelum tiap-tiap metode pengecekan dijabarkan, terlebih dulu ikhtisarnya dikemukakan. Ikhtisar itu terdiri dari kriteria yang ditilik dengan satu ataupun sebagian metode pengecekan tertentu, yakni:

⁵ Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1984), 256.

⁶ Rizky Maulana dan Putri Amelia, *Kamus Modern Bahasa Indonesia* (Surabaya: Lima Bintang, 2000), 107.

⁷ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 89.

1. Perpanjangan Keikutsertaan Peneliti

Perpanjangan keikutsertaan peneliti hendak meningkatkan kenaikan derajat keyakinan data yang diperoleh. Keikutsertaan peneliti sangat berperan pada pengumpulan data.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan yaitu menciptakan identitas dan faktor pada suasana yang sangat relevan dengan perkara ataupun isu yang sedang dicari lalu setelah itu memusatkan diri pada hal tersebut secara spesifik.

3. Triangulasi

Triangulasi ialah metode pengumpulan pengecekan keabsahan data yang menggunakan suatu yang lain di luar informasi itu guna keperluan pengecekan maupun sebagai pembanding terhadap data lain.

4. Periksaan Sejawat melalui Diskusi

Metode ini dilaksanakan dengan cara mengekspor hasil sementara ataupun hasil akhir yang diperoleh dalam wujud dialog analitik dengan rekan sejawat.

5. Kecukupan Referensial

Bahan yang dicatat ataupun terekam bisa digunakan untuk patokan guna menguji sewaktu-waktu diadakan analisis serta penafsiran data.

6. Pengecekan Anggota

Anggota yang dicek ialah yang ikut serta yaitu data, jenis, analisis, penafsiran serta kesimpulan.

H. Tahap-tahap Penelitian

1. Tahap Pralapangan

Terdapat 6 aktivitas yang wajib dicoba oleh peneliti pada tahapan ini ditambah dengan satu pertimbangan yang butuh dimengerti ialah etika penelitian lapangan. Sesi ini meliputi aktivitas memastikan fokus riset, menghubungi lokasi riset, serta mengurus izin riset.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Penjelasan tentang sesi pekerjaan lapangan dibagi atas 3 bagian meliputi menguasai latar penelitian serta persiapan diri, merambah lapangan serta berperan sembari mengumpulkan informasi. Sesi ini meliputi aktivitas pengumpulan data ataupun informasi terpaut dengan fokus penelitian serta pencatatan data

3. Tahap Analisis Data

Yang dijabarkan disini terdapat 3 pokok perkara meliputi konsep dasar, memastikan tema serta bekerja dengan hipotesis.⁸ Meliputi analisis data, pengecekan keabsahan data, serta memberikan makna.

4. Tahap Penyusunan Laporan

Tahap ini meliputi aktivitas penyusunan hasil penelitian.⁹

⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 175-184.

⁹ Husain Umar, *Metodologi untuk Skripsi dan Thesis Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 42.

