

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk memahami suatu kejadian yang telah dialami suatu subjek yang akan diteliti, seperti dari perilaku subjek dan cara mendiskripsikan kedalam bentuk kata yang tepat pada suatu kondisi khusus yang alamiah dengan menggunakan berbagai metode ilmiah.⁴³

Penelitian kualitatif ini menggunakan istilah *social situation* atau situasi sosial yang terdiri dari tiga bagian, tempat, pelaku dan aktivitas (*Place, actor, activity*) yang dimana ketiga bagian tersebut saling berhubungan.⁴⁴

Pengambilan metode kualitatif ini dikarenakan dalam penelitian yang dilakukan ini objek penelitiannya dibatasi dengan tujuan agar dapat mencari data sebanyak mungkin serta menghindari adanya pelebaran objek dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan langsung dilapangan, rumusan masalah dalam penelitian ini juga diperoleh dari lapangan, dan jika ada kemungkinan data yang diperoleh berubah juga disesuaikan dengan kondisi dilapangan sehingga nantinya akan ditemukan teori baru juga saat dilapangan atau saat penelitian langsung dilakukan. Penelitian ini menganggap data yang diperoleh

⁴³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 6.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 207.

merupakan sebuah inspirasi teori yang berangkat dari cara berfikir yang induktif kemudian berfikir secara deduktif.

Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif berarti melakukan pengamatan, wawancara, dan juga penelaahan dokumen dari suatu objek penelitian. Penggunaan metode kualitatif ini berangkat dari beberapa pertimbangan, dimana yang menjadi faktor utama adalah penyesuaian terhadap kenyataan yang jamak mudah dilakukan, kemudian pada metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden, yang terakhir adalah metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola – pola nilai yang dihadapi.⁴⁵

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan juga sebagai instrumen aktif dalam upaya pengumpulan data-data yang ada dilapangan. Sedangkan instrumen pengumpulan data yang lain selain manusia, yang berbentuk alat bantu dan dokumen – dokumen lainnya dapat pula digunakan, namun fungsinya hanya sebagai instrumen pendukung. Oleh karena itu kehadiran peneliti dilapangan dalam penelitian ini sebagai tolak ukur keberhasilan memahami kasus yang teliti, sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif dengan informan data sangatlah diperlukan.

⁴⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 10.

C. Lokasi penelitian

Lokasi pada penelitian yaitu Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah cabang Ngadiluwih Kediri yang beralamatkan Jl. Raya Ngadiluwih No.03 Kec. Ngadiluwih, Kediri. Lokasi ini dipilih karena lokasinya sangat strategis, karena berada di jalur jalan raya ngadiluwih sehingga dapat mampu memudahkan untuk masyarakat yang ingin menjadi nasabah di koperasi syariah tersebut.

D. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data itu diperoleh. Sumber data merupakan sesuatu yang sangat penting, karena dapat membantu lahirnya kualitas penelitian. Sumber data terdiri dari:

a. Data Primer

Sumber data primer atau sumber data pertama adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari responden atau informan melalui hasil wawancara maupun observasi dalam bentuk kata-kata atau ucapan lisan (*verbal*) dan perilaku dari subyek (Informan).⁴⁶ Dalam penelitian ini informan tersebut adalah Pegawai Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah cabang Ngadiluwih Kediri yang terdiri dari Pimpinan, Petugas Lapangan dan Staf Administrasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan benda-benda yang dapat

⁴⁶ Saifudin anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), 91.

digunakan sebagai pelengkap data primer.⁴⁷ Untuk data sekunder didapatkan dari *literature*, dokumentasi, buku, dan sumber tertulis lainnya yang bersangkutan dengan penelitian.

E. Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama yang harus dilakukan dalam penelitian, karena tujuan dari dilakukannya penelitian adalah untuk mendapatkan data:⁴⁸

b. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila peneliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dengan observasi kita dapat memperoleh informasi yang kita inginkan secara langsung dan jelas.

c. Wawancara (*Interview*).

Wawancara merupakan percakapan yang memiliki maksud tertentu, Dalam percakapannya dilakukan oleh dua pihak, dari pewawancara (*interviewer*) yang memberikan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang menjawab atas pertanyaan yang diberikan atau bisa juga disebut narasumber.⁴⁹ Dalam melakukan penelitian tugas dari seorang peneliti adalah menyiapkan kosep yang jelas atas apa saja yang

⁴⁷ *ibid*,91.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (Mixed Methods)*,(Bandung: Alfabeta,2015),308.

⁴⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,(Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2014),186.

dibutuhkan, kerangka tertulis, daftar pertanyaan atau *check list* yang harus disiapkan saat melakukan wawancara, hal ini harus dilakukan untuk mencegah terjadinya kegagalan dalam memperoleh data. Wawancara ini dilakukan secara langsung dengan informan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti guna memperoleh data, baik secara lisan maupun tulisan atas sejumlah keterangan dan data yang diperlukan.

Adapun subyek yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah bagian yang bertanggung jawab atau yang paling paham tentang penerapan Strategi pelayanan oleh koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah.

d. Dokumentasi

Dalam hal ini peneliti melakukan dokumentasi baik berupa catatan maupun gambar yang ada di objek penelitian yaitu Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri. Adapun data yang diharapkan peneliti meliputi: Jumlah Anggota, Produk-produk pembiayaan, dan informasi yang berkenaan dengan penerapan strategi pelayanan pada Koperasi Tunas Artha Mandiri. Dari data-data yang diperoleh kemudian peneliti memproses data tersebut untuk dijadikan data tambahan dalam penyusunan penelitian.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses dimana dilakukannya pencarian data hingga penyusunan data yang disusun dengan sistematis, data yang disusun diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan juga dokumentasi.⁵⁰

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 335.

Penganalisisan data dilakukan berdasarkan data yg ditentukan dilapangan, bukanlah sebagai pengkaji teori yang sudah ditemukan sebelumnya.

Menganalisis data akan mulai dilakukan dengan menelaah seluruh data yang sudah tersedia dari berbagai sumber, setelah membaca, mempelajari dan juga menelaah keseluruhan data hal yang selanjutnya dilakukan yaitu membuat abstraks. Abstraks merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan. Langkah selanjutnya adalah penyusunan satuan-satuan itu kemudian dikategorikan dan tahap akhir mengadakan pemeriksaan keabsahan data.⁵¹

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data yang bersifat kualitatif dengan model *deskriptif*. Sesudah pengumpulan data, kemudian menuju untuk reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Analisis data meliputi tiga tahap komponen pengumpulan data, yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan merangkum, memfokuskan pada hal yang penting, seleksi, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

⁵¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 190.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti yang perlu verifikasi, berupa suatu pengulangan dari tahap pengumpulan data yang terdahulu dan dilakukan secara lebih teliti setelah data tersaji.

G. Keabsahan Data

Untuk memenuhi keabsahan temuan data tentang strategi pelayanan, maka peneliti menggunakan teknik sebagai berikut

1. Ketekunan Pengamatan

Meningkatnya ketekunan sama artinya dengan melakukan pengamatan dengan lebih teliti dan berkeimbangan dan juga dengan cara ini kepastian data yang diperoleh dan juga urutan peristiwa yang terjadi dapat direkam secara sistematis.⁵² Jika peneliti berhasil meningkatkan ketekunan maka dalam pengecekan benar salahnya data dapat dilakukan dengan mudah dan juga peneliti akan mampu memberikan paparan data yang sistematis dan juga akurat.⁵³

⁵² *ibid*, 272.

⁵³ *ibid*, 272.

2. Triagulasi

Merupakan pengecekan data yang dilakukan dari berbagai sumber dengan berbagai cara tentunya dan juga berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.⁵⁴ Di dalam penelitian ini yang digunakan adalah triangulasi sumber, triangulasi sumber digunakan untuk pengecekan keabsahan data, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen dengan memanfaatkan sumber data informasi sebagai bahan pertimbangan. Dalam hal ini penulis membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, dan juga membandingkan hasil wawancara dengan wawancara lainnya.

H. Tahap – Tahap penelitian

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan beberapa langkah dalam melakukan penelitian yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Tahap perencanaan

Tahap perencanaan yakni dimulai dari penemuan lokasi penelitian dan selanjutnya melakukan konsultasi mengajukan ijin terkait penelitian yang dilakukan di Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri.

2. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan ini peneliti melakukan wawancara kepada karyawan koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah yang meliputi, pimpinan, petugas lapangan, dan staf administrasi. Untuk mengetahui

⁵⁴ ibid, 273.

strategi pelayanan seperti apa yang sudah diterapkan di Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah dalam upayanya untuk mendukung peningkatan jumlah anggota. Serta bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan jika dilihat dari perspektif pelayanan secara islami. Selain itu dalam tahap pelaksanaan setelah melakukan observasi dan wawancara disesuaikan dengan data-data penelitian yang ada di Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah cabang Ngadiluwih Kediri yang menjadi pendukung penelitian sehingga penelitian menjadi maksimal dan valid. Analisis data

3. Tahap pelaporan

Tahap terakhir dalam pembuatan laporan semua hasil penelitian dari wawancara, observasi dan dokumentasi serta data-data pendukung lainnya diatur secara sistematis agar peneliti memahami Strategi pelayanan seperti apa yang diterapkan pada Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah. Kemudian penerapan dari strategi pelayanan koperasi Tunas Artha Mandiri syariah dilihat dari perspektif pelayanan islami.