

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian ini yaitu *Service Excellent* terhadap Produk Pembiayaan dalam meningkatkan Jumlah Anggota Ditinjau dari Perspektif Manajemen Syariah (Studi pada KSSU Harum Dhaha Kota Kediri), maka penelitian ini termasuk penelitian kualitatif.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, menurut Stake yang dikutip oleh John W. Creswell, studi kasus adalah sebuah penelitian yang mana peneliti menyelidiki secara cermat terhadap suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, bahkan sekelompok individu.¹

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti mutlak diperlukan secara langsung sebagai bagian dari proses pencarian data di lapangan. Dengan demikian, dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai pengamat partisipan yang mengamati secara langsung dan jelas fenomena yang terjadi di lapangan serta kehadiran peneliti di lapangan diketahui oleh informan dan subjek.

C. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini bertempat di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri yang terletak di Pertokoan Mito Jl. Penanggungan Blok G.4/16 Bandar Kidul Mojoroto Kota Kediri.

¹John W. Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 20.

D. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Menurut Siregar data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang dilakukan.² Sumber data primer ini diperoleh dari manajer, karyawan, dan anggota Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri. Data ini adalah data murni yang diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan dan masih memerlukan pengolahan lebih lanjut agar data ini memiliki arti.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak kedua hasil penelitian dilapangan. Data ini berupa laporan-laporan, buku-buku, profil, dokumentasi, dan literature lainnya.³ Adapun data sekunder yang diperoleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a) Profil Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri.
- b) Program-program yang dibentuk oleh Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri.
- c) Strategi pelayanan yang dibentuk oleh Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri.
- d) Perkembangan jumlah anggota Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri.

² Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013), 16.

³Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Aplikasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2001), 118-122.

E. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode observasi

Adapun data yang peneliti kumpulkan melalui metode ini adalah bagaimana *service excellent* produk pembiayaan dalam meningkatkan jumlah anggota di KSSU Harum Dhaha Kota Kediri ditinjau dari perspektif manajemen syariah.

2. Metode wawancara

Metode wawancara ini dianggap metode yang efektif dalam mengumpulkan informasi yang mendalam dari narasumber mengenai *service excellent* produk pembiayaan dalam meningkatkan jumlah anggota di KSSU Harum Dhaha Kota Kediri ditinjau dari perspektif manajemen syariah. Peneliti melakukan wawancara kepada manajer, karyawan, anggota KSSU Harum Dhaha Kota Kediri guna memperoleh informasi yang sesuai dengan fokus penelitian.

3. Metode dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data dimana peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, dan sebagainya.⁴ Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan tentang gambaran umum mengenai objek penelitian

⁴ M. Djunaidi Ghony, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 177.

yang meliputi: sejarah pendirian lembaga, struktur organisasi, dan letak geografis.

F. Analisis Data

Adapun metode analisis data penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:⁵

1. Reduksi data

Reduksi data adalah metode memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Kemudian data-data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan serta mempermudah penelitian untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan. Reduksi data dapat dilakukan dengan melihat ringkasan, menelusuri tema, serta mengembangkan sistem pengkodean.

2. *Display* data (penyajian data)

Display data adalah menyajikan data ke dalam bentuk matrik, *chart* atau grafik, dan model lainnya.⁶ Dengan demikian, penyusunan informasi secara kompleks dan sistematis ini dapat menjadikan data mudah untuk dipahami.

3. Konklusi data

Penelitian ini menggunakan gagasan konklusi yang berbentuk sinopsis kemudian difokuskan pada hasil penelitian untuk dijadikan kesimpulan.⁷ Penarikan Kesimpulan adalah kegiatan menyimpulkan makna-

⁵Mathew B.Miles dan A. Micheal Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press,1992),16-19.

⁶ Husaini Usman dan Purnomo Stiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara,2003),86.

⁷Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 174

makna yang muncul dari data yang diuji keabsahannya, kekokohannya dan kecocokannya.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Adapun pengecekan keabsahan data sebagai berikut:

1. Perpanjangan keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti adalah hal yang penting dalam melakukan pengumpulan data serta dapat juga memerlukan perpanjangan waktu keikutsertaan dalam penelitian. Dengan demikian, diharapkan dapat membangun kepercayaan para subjek terhadap peneliti serta peneliti itu sendiri.

2. Ketekunan pengamatan

Ketekunan dalam melakukan pengamatan dimaksudkan guna menemukan unsur-unsur yang relevan terhadap persoalan yang sedang diteliti serta kemudian memusatkan diri pada hal-hal secara terperinci. Peneliti dalam penelitian ini membaca dan menelaah hasil catatan secara teliti dan cermat, serta didukung dengan berbagai referensi literatur yang berhubungan dengan *service excellent* sehingga dapat diketahui kesalahan dan kekurangan dalam penelitian.

3. Triangulasi

Triangulasi yang digunakan oleh peneliti adalah dengan cara membandingkan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi guna mengetahui alasan-alasan tertentu. Dengan demikian peneliti melakukan pengecekan kredibilitas data dengan cara memeriksa data

yang didapatkan melalui beberapa sumber yakni manajer, karyawan, dan anggota koperasi.⁸

H. Tahap-Tahap Penelitian

Adapun tahap-tahap penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Tahap pra-lapangan

Tahap pra-lapangan meliputi: memilih lokasi penelitian, mengurus perizinan, menemukan fokus penelitian, menyusun proposal penelitian, konsultasi proposal penelitian kepada pembimbing, serta melakukan seminar proposal penelitian.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap pekerjaan lapangan yakni mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian yang sedang dilakukan.

3. Tahap analisis data

Tahap analisis data meliputi: pengorganisasian data, penafsiran data, pengecekan keabsahan data, dan memberi rincian makna penelitian.

4. Tahap penulisan laporan

Pada tahap ini dilakukan penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing, perbaikan konsultasi, serta mengurus persyaratan kelengkapan ujian *munaqasah*.⁹

⁸M Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 320.

⁹ Widya Ratna Sari, *Strategi Pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) dalam Menajaga Loyalitas Anggota ditinjau dari Manajemen Syariah*, (Kediri: IAIN Kediri, 2020), 56.