

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati.¹

Adapun alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa data deskriptif kualitatif yang diperoleh dari data-data yang berupa tulisan, kata kata dan dokumen yang berasal dari informan yang diteliti. Dimana penelitian ini berhubungan langsung dengan dengan subjek yang diteliti yaitu *customer service, manajer* dan anggota di BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri.

2. Jenis Penelitian

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif yaitu dilakukan dengan menggambarkan fenomena atau gambaran-gambaran yang telah terjadi yang berasal dari

¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 4.

riset yang telah dilakukan selama penelitian.² Data diperoleh dari beberapa dokumen wawancara dengan objek yang diteliti yaitu *customer service* dengan beberapa dokumen pendukung seperti foto, dokumentasi, dan catatan-catatan lapangan.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dilapangan sangatlah penting dan diperlukan secara optimal karena peneliti merupakan instrumen yang merencanakan, mengumpulkan data dan menganalisis penelitiannya. Bentuk partisipasi penulis yaitu mengamati secara langsung dan jelas apa yang terdapat di lapangan. Peneliti secara langsung melakukan observasi di tempat dengan cara wawancara dengan *customer service* BMT Lantansir, manajer dan anggota. Sedangkan untuk mendukung wawancara dengan subjek tersebut peneliti memanfaatkan buku catatan dan alat tulis sebagai pencatat data yang diperoleh.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri yang berlokasi di Jln.Mauni NO.108B Kelurahan Pesantren. Lokasi ini dipilih karena sesuai dengan penelitian yang diangkat dan adanya peluang untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

D. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ini adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya yaitu sebagai instrumen pendukung atau tambahan

² Ibid., 5.

seperti dokumen, arsip, dll.³ Sumber data yang diperoleh dalam penelitian dibagi menjadi yaitu:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan yang diperoleh dari hasil wawancara. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dari observasi ke BMT Lantasil dengan mewancarai seorang *customer service* anggota dan pimpinan BMT Lantasil.
2. Data sekunder adalah data yang diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer. Peneliti menggunakan data sekunder berupa dokumen-dokumen sebagai penunjang yang dapat memberikan informasi terkait penelitian ini. Yang dimana data sekunder diperoleh dengan cara peneliti mendengar, melihat, dan membaca.

E. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data merupakan suatu bagian yang penting dalam melakukan penelitian agar data-data yang diperoleh benar-benar valid dan sesuai dengan judul peneliti.⁴

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara biasanya dimulai dari sesuatu yang umum kemudian ke hal yang bersifat khusus. Dalam penggunaan metode wawancara ini peneliti berinteraksi langsung dengan responden yaitu manajer BMT Lantasil Pesantren Kota Kediri, *customer service*, dan anggota.

2. Observasi Partisipan

³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.*, 20.

⁴ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit TERAS, 2009), 53.

Metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang bersifat langsung.⁵ Dari observasi ini peneliti mendapatkan gambaran umum BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri serta mengetahui bagaimana peranan etiket pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggotanya dalam hal pengajuan pembiayaan maupun penghimpunan dana agar tetap nyaman dan puas dalam menggunakan jasa BMT Lantasir Kota Kediri. Dalam metode ini peneliti mengobservasi dengan seorang Manajer BMT Lantasir, *customer service* dan beberapa anggota di BMT Lantasir.

3. Dokumentasi

Dokumentasi diartikan sebagai cara mengumpulkan data ataupun informasi dengan cara melihat atau mencatat dari sumber tertulis maupun laporan yang sudah tersedia di tempat penelitian.⁶ Dokumentasi ini dilakukan dengan cara melihat dokumen-dokumen resmi yang ada seperti catatan-catatan serta buku-buku yang ada di lokasi penelitian. Dokumen yang biasanya diperlukan dalam penelitian dapat dikategorikan menjadi dua yaitu dokumen pribadi yang berisikan mengenai catatan bersifat pribadi dan yang kedua yaitu dokumen resmi yang berisikan catatan yang bersifat formal.⁷

F. Analisis Data

Adapun beberapa cara yang dapat digunakan untuk menganalisis data,

⁵Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dan Rancangan Penelitian* (Depok: Ar-Ruzz Media, 2014), 212.

⁶ Limas Dodi, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2005), 227.

⁷ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian.*, 56-57.

salah satunya analisis data menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari 3 langkah diantaranya yaitu:

a. *Display* atau penyajian data

Penyajian data ini dimaksudkan guna untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan sehingga menjadi bentuk yang sistematis dan lebih singkat.

b. Reduksi data

Reduksi dapat dilakukan dengan melihat ringkasan dan menelusuri tema.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah langkah-langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data secara terus-menerus saat pengumpulan data. Kesimpulan akhir dirumuskan setelah pengumpulan data, dimana semua itu tergantung dengan kesimpulan catatan lapangan, penyimpanan data dan metode pencarian ulang yang dilakukan.⁸

G. Pengecekan Keabsahan Data

Menurut Lexy J. Moleong terdapat tiga dari tujuh kredibilitas dan teknik pemeriksaan yaitu:

a. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan ini dimaksudkan guna untuk menemukan ciri khas baik dari unsur agar lebih relevan atau sesuai dengan kondisi

⁸ Imam Suprayogo, *Metodologi Penelitian Sosial Agama* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), 164.

yang sedang terjadi dan sedang dicari. Teknik ini dimaksudkan untuk menguji data yang dilakukan secara cermat dan berkesinambungan. Dari sini peneliti dapat mengetahui kesalahan dan kekurangan yang telah dicatat setelah membaca.

b. *Triangulasi*

Triangulasi yaitu pemanfaatan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Sedangkan menurut Denzin *triangulasi* dibedakan menjadi empat macam *triangulasi* yaitu teknik pemeriksaan yang memanfaatkan *triangulasi* metode, *triangulasi* teori dan *triangulasi* penggunaan sumber.

1) *Triangulasi* metode

Menurut Patton *triangulasi* metode dibagi menjadi dua strategi, yaitu: pengecekan derajat keterpercayaan atas penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat keterpercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

2) *Triangulasi* teori

Menurut Lincoln dan Guba berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat keterpercayaan nya dengan satu atau lebih teori.

3) *Triangulasi* dengan sumber

Artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat

yang berbeda.⁹

c. Perpanjangan keikutsertaan

Dengan keikutsertaan peneliti diharapkan dapat memperoleh data yang terpercaya dan berkualitas. Jadi disini peneliti mengumpulkan waktu yang cukup lama dan tidak sebentar dan dilakukan secara terus menerus. Sehingga peneliti dapat menguji kebenaran data tersebut.

H. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tahapan-tahapan dengan mengacu pada pendapat Lexy. J. Moleong, yaitu:

a. Tahap pra lapangan

Dalam tahap ini peneliti menentukan objek penelitian, mengurus perizinan, menilai keadaan lapangan dan menyiapkan perlengkapan penelitian.

b. Tahap kegiatan lapangan

Sedangkan tahap ini peneliti menentukan objek penelitian dengan cara mengurus perizinan, menilai objek penelitian, dan menyiapkan perlengkapan penelitian.

c. Tahap analisis data

Analisis data dapat dilakukan dengan mencatat hasil observasi, wawancara dan lainnya.¹⁰ Analisis dalam pengumpulan data dapat berupa pembuatan ringkasan dan mempertegas fokus penelitian.

⁹ Neong Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2002), 151.

¹⁰ Limas Dodi, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2005), 305.