

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul yang penulis angkat dalam melakukan penelitian ini yaitu peran kualitas pelayanan dalam peningkatan jumlah nasabah ditinjau dari perspektif manajemen syariah (studi pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto) maka penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif dalam melakukan penelitian. Menurut John W. Creswell dalam buku yang berjudul *research design* metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami peristiwa yang terjadi pada sejumlah individu atau kelompok yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.¹

Kirl dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif memiliki tujuan dalam memahami sebuah peristiwa yang terjadi pada subjek secara keseluruhan dengan menyajikan kata-kata dan metode ilmiah.² Penelitian ini diklasifikasikan sebagai kualitatif deskriptif karena sifat pokok permasalahannya yang bertujuan untuk menggambarkan, mendokumentasikan, memeriksa serta menafsirkan fenomena yang terjadi melalui wawancara, observasi dan analisis dokumentasi.³

B. Kehadiran Penelitian

Peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melalui proses sebagai berikut:

¹ J. R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2016) 22.

² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015) 6.

³ Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016) 26.

1. Peneliti meminta surat izin kepada lembaga pendidikan IAIN Kediri untuk melakukan penelitian di BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.
2. Peneliti memberikan surat izin penelitian kepada ketua BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.
3. Peneliti melakukan penelitian di BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dilakukan peneliti dalam melaksanakan penelitian di BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto. Lebih tepatnya Jl. Empunala No.102, Mergelo, Balongsari, Kec. Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61314.

D. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh peneliti meliputi:

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari tempat lokasi penelitian atau sumber pertama.⁴ Sumber data diperoleh melalui Kepala Pimpinan, Manajer, Karyawan serta Nasabah BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau pihak kedua maupun orang lain melalui media dokumen. Data sekunder ini meliputi:

- a. Laporan Rekapitulasi BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.
- b. Laporan data pengunjung BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.

⁴ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013), 16.

c. Profil BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.

E. Metode Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data meliputi:

1. Teknik Observasi

Teknik observasi merupakan teknik yang dilakukan secara langsung yang melibatkan peneliti turun ke lapangan untuk melihat serta mengamati kondisi obyek penelitian, seperti proses kegiatan, suasana, dan peristiwa yang terjadi.⁵ Dalam hal ini peneliti dapat melihat dan mengamati peristiwa, kegiatan serta proses yang dilakukan oleh BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.

2. Teknik Wawancara

Teknik wawancara adalah teknik yang dilakukan penulis dalam memperoleh data dengan cara tanya jawab.⁶ Seperti yang telah ungkapkan Esteberg bahwa wawancara memiliki 2 macam antara lain: terstruktur, semiterstruktur dan tidak terstruktur. Dalam teknik wawancara ini peneliti telah melakukan wawancara kepada:

- a. Kepala pimpinan BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.
- b. Karyawan BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.
- c. Nasabah aktif BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.

⁵ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013) 63.

⁶ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015) 27.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengambilan data dari berbagai sumber informasi.⁷ Sumber informasi yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

- a. *Website* resmi BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.
- b. Laporan keseluruhan data pengunjung kantor BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.
- c. Media informasi lain yang membahas tentang BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto

F. Analisis Data

Teknik analisa data adalah metode yang terlibat dengan mencari dan memesan informasi tertib didapat dari persepsi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan menyusun informasi menjadi jelas, memisahkan menjadi unit, memadukan, memesan ke dalam susunan, memilih apa yang signifikan dan apa yang harus direalisasikan, dan membuat kesimpulan dengan tujuan bahwa mereka dengan mudah tanpa bantuan dari orang lain. Pemeriksaan informasi subjektif bersifat induktif, yaitu, pemeriksaan berdasarkan informasi yang diperoleh, yang kemudian pada saat itu dibuat menjadi spekulasi.⁸

⁷ Ibid., 28.

⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2014) 404.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data meliputi:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan merupakan keikutsertaan penulis dalam memperoleh data yang melalui pengamatan dilapangan, wawancara, dan dokumentasi pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto

2. Ketekunan pengamatan

Ketekunana pengamatan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan peneliti bahwa dalam mencari data memiliki usaha dan memperhitungkan secara relevan permasalahan yang ada di BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.

3. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai perbandingan data dalam keperluan penelitian. Frankel dan Wallen mendefinisikan triangulasi sebagai pengecekan data dari berbagai sumber untuk perbandingan data. Agar data yang diperoleh memiliki keabsahan.⁹ Penelitian ini menggunakan jenis triangulasi sumber, sumber tersebut dapat diperoleh berdasarkan wawancara pada nasabah dan pihak lembaga BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.

⁹ Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Refika Aditama, 2014), 155-156.

H. Tahap – Tahap Penelitian

Adapun tahap-tahap penelitian meliputi:

1. Tahap pra lapangan

Dalam tahap ini penulis melakukan: pemilihan lokasi, mengurus surat izin observasi, memberikan surat observasi, melakukan observasi dan melakukan bimbingan penulisan proposal.

2. Tahapan pekerja lapangan

Tahap pekerja lapangan yaitu proses pengumpulan data serta informasi yang sesuai dengan fokus penelitian

3. Tahap analisa data

Tahap analisa data yaitu proses pengolahan data yang meliputi: perincian data, penafsiran data, dan pengecekan keabsahan data

4. Tahap menulis laporan

Tahap menulis laporan adalah proses penulisan yang dilakukan sesuai dengan yang telah diperoleh berdasarkan penelitian. Kemudian agar hasil penelitian baik dan benar penulis melakukan bimbingan dan berkonsultasi kepada dosen pembimbing serta mengurus kelengkapan ujian skripsi.¹⁰

¹⁰ Widya Ratna Sari, *Strategi Pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) dalam Menajaga Loyalitas Anggota Ditinjau dari Manajemen Syariah* (Kediri: IAIN Kediri, 2020) 57.