

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang memusatkan perhatiannya pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan dari satuan-satuan gejala yang ada dalam kehidupan manusia. Menurut Krik dan Miller penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya.¹

Menurut Strauss dan Corbin, yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).²

Penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian lain. Untuk mengetahui perbedaan tersebut ada beberapa ciri penelitian kualitatif, yaitu:

1. Data yang dikumpulkan dalam kondisi yang asli atau alamiah (*natural setting*)
2. Peneliti sebagai alat penelitian, artinya peneliti sebagai alat utama pengumpul data yaitu dengan metode pengumpulan data berdasarkan

metode pengumpulan data berdasarkan pengamatan dan wawancara.

¹ Pupu Saeful Rahmat, "Penelitian Kualitatif", *Equilibrium*, Vol. 5, No.9 (Juni, 2009), 2.

² Ismail Nawawi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2012), 81.

3. Dalam penelitian kualitatif diusahakan pengumpulan data secara deskriptif yang kemudian ditulis dalam laporan. Data yang diperoleh dari penelitian ini berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.
4. Penelitian kualitatif lebih mementingkan proses daripada hasil, artinya dalam pengumpulan data sering memperhatikan hasil dan akibat dari berbagai variabel yang saling mempengaruhi.
5. Mengadakan analisis sejak awal penelitian. Data yang diperoleh langsung dianalisa, dilanjutkan dengan pencarian data lagi dan dianalisis; demikian seterusnya sampai dianggap mencapai hasil yang memadai.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bina Mitra Waha Jawa Timur (KSPPS BMW RAHMAH JAWA TIMUR) yang bertempat di jalan Masjid Al Huda No. 127 Kota Kediri Jawa Timur.

C. Data dan Sumber Data

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam menentukan keberhasilan suatu analisis data sangat diperlukan adanya kesempurnaan dan kelengkapan data yang telah dikumpulkan oleh seorang peneliti. Oleh karenanya kemampuan seorang peneliti dalam mendapatkan data yang relevan dengan

permasalahan yang akan ditelitinya juga lebih dominan untuk dikuasai dan dianalisis.³

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

a. Wawancara, adalah pendekatan yang dapat juga dipahami sebagai pendekatan untuk mendapatkan sebuah informasi dari seseorang yang di ajak berkomunikasi.⁴ Sedangkan pedoman yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tak terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang memuat garis besar yang ditanyakan. Jenis wawancara ini cocok sebagai penelitian kasus.⁵ Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini ditujukan kepada:

- 1) Pimpinan KSPPS Rahmah seputar gambaran umum, visi misi, dan marketing.
- 2) Karyawan KSPPS Rahmah terutama bagian *Account Officer* seputar peranan dari AO tersebut.

b. Metode observasi langsung, artinya peneliti dalam mengumpulkan data lebih melakukan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subyek yang di selidiki, baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi yang sebenarnya

³ Saifullah, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Hukum*, (STAIN Malang, 2003), 36

⁴ Soekanto Soerjono, *Pengaruh Penelitian Hukum*, (Jakarta: UII Press. 1986), 4

⁵ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek*, (Jakarta, Rineka Cipta, 1998), 202

maupun dalam kondisi yang direkayasa.⁶ Dengan metode ini peneliti mempergunakan untuk melihat secara langsung berbagai aktifitas yang berlangsung dan menggali data-data atau hal-hal yang berkaitan dengan gambaran umum tentang kegiatan *Account Officer* dan loyalitas nasabah.

- c. Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dan pencatatan terhadap buku, berkas atau dokumen yang ada hubungannya dengan masalah yang akan di bahas.⁷ Yakni buku-buku atau referensi yang ada kaitannya dengan perihal peran *Account Officer* dan loyalitas konsumen.

Alasan kenapa peneliti menggunakan tiga data tersebut karena peneliti mengetahui sedalam dan seluas mungkin informasi yang akan digali di lapangan guna mendapatkan data yang valid dan reliable. Karena penelitian kualitatif lebih condong pada ketajaman peneliti itu sendiri untuk mencari celah dan menjadikan sebuah kesimpulan yang berarti dan menjadi penemuan dan pengetahuan baru.

2. Sumber Data

Merupakan subyek dari mana data diperoleh dan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data Primer adalah data dasar yang diperoleh peneliti dari orang pertama, dari sumber asalnya yang belum diolah dan diuraikan

⁶ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 26

⁷ Soekanto Soerjono, *Pengaruh Penelitian Hukum*, 53

orang lain.⁸ Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah data yang diperoleh dari hasil interview (wawancara) dan pengamatan (observasi) dengan objek penelitian yaitu pimpinan KSPPS dan karyawan terutama di bagian *Account Officer*.

- b. Data sekunder merupakan data yang dijadikan sebagai bahan pendukung dari penulisan dan hasil penelitian, atau dalam arti lain yaitu sebagai sumber informasi yang tidak secara langsung mempunyai wewenang dan informasi padanya,⁹ data sekunder pada penelitian ini adalah data hasil dokumentasi.

D. Analisis Data

Analisa data menurut *Patton* adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola kategori, dan satuan uraian dasar.¹⁰ Setelah data terkumpul maka penulis akan melakukan analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskrip adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis model Miles dan Huberman langkah-langkah sebagai berikut:

⁸ Hilman Hadikusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, (Bandung, Alfabeta, 1995), 65

⁹ *Ibid.*,

¹⁰ Basrowi, Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), 94-95.

1. *Data reduction* (Reduksi data)

Data reduction merupakan cara yang dilakukan peneliti dalam melakukan analisis untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, 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 pencariannya bila diperlukan.

2. *Data display* (sajian data)

Data display yaitu cara yang digunakan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang data secara keseluruhan yang digunakan untuk menyusun kesimpulan agar penyajian data mudah untuk dipahami seperti dalam bentuk table, grafik, *pie chart*, *pictogram*, dan sejenisnya. Dengan sajian data maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.¹¹

3. *Concluding data* (penarikan kesimpulan)

Concluding data yaitu cara penarikan kesimpulan yang dimulai pada proses awal memperoleh data. Sehingga data dapat di cek keakuratan dan keabsahan datanya.¹² Pada kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada kesimpulan-

¹¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 92-99.

¹² Supoto, *Pengantar Penelitian Kualitatif, Dasar-Dasar Teoritis dan Praktis* (Surakarta: Pusat Penelitian UNS, 1998), 37.

kesimpulan, catatan-catatan lapangan, pengkodean, penyimpanan data dan metode pencarian ulang yang digunakan. Verifikasi dapat dilakukan dengan singkat yaitu dengan cara mengumpulkan data baru.¹³

E. Pengecekan Keabsahan Data

Menurut Moleong yang dimaksud dengan keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi tiga hal, diantaranya:¹⁴

1. Mendemonstrasikan nilai yang benar,
2. Menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, dan
3. Memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya.

Untuk menjamin keabsahan data yang kumpulkan dalam penelitian, peneliti menggunakan :

1. Memperpanjang keikutsertaan peneliti dalam proses pengumpulan data di lapangan. Hal ini mengingat karena dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama penelitian.¹⁵ Dengan semakin lamanya peneliti terlibat dalam pengumpulan data, akan semakin memungkinkan meningkatnya derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.

¹³ Usman dan Purnama Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, 87.

¹⁴ Lezy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), 320-321

¹⁵ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 60.

2. Melakukan Triangulasi, triangulasi sendiri adalah tehnik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu sendiri.¹⁶ Triangulasi ada beberapa macam cara yakni baik triangulasi metode (menggunakan metode pengumpulan data), triangulasi sumber data (memilih berbagai sumber data yang sesuai), dan traingulasi pengumpul data (beberapa peneliti yang mengumpulkan data secara terpisah).¹⁷ Dengan tehnik triangulasi ini memungkinkan diperoleh variasi informasi seluas-luasnya atau selengkap-lengkapny.

F. Tahap-tahap Penelitian

Menurut Sutupo untuk memperoleh penelitian terarah, peneliti dapat menggunakan tahap-tahap penelitian sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan

Pada tahap ini meliputi menyusun proposal penelitian, menentukan fokus penelitian, menghubungi lokasi dan memberi surat izin penelitian dan seminar proposal, menyiapkan kelengkapan penelitian.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap ini meliputi memahami latar penelitian, memasuki lapangan dan berperan serta sambil mengumpulkan data.¹⁸

¹⁶ Bachtiar S. Bachri, "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif", *Jurnal Teknologi Pendidikan*, Vol. 10 No. 1, (April 2010), 56

¹⁷ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, 60.

¹⁸ Lezy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 178.

3. Tahap analisis data

Analisis data yaitu suatu proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara dan catatan lapangan sehingga mudah dipahami serta dapat di informasikan kepada orang lain.¹⁹

4. Tahap penulisan laporan

Tahap ini meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian, dan perbaikan hasil konsultasi.²⁰



¹⁹ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2005), 88.

²⁰ Lezy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 178.