

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengungkapkan suatu fenomena atau gejala yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lainnya, secara holistik dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Lebih lanjut, penelitian kualitatif Taylor dan Bogdan mendefinisikan metodologi ini sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa tulisan atau lisan orang dan perilaku yang diamati.¹

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, yang menurut sifatnya adalah penelitian yang menjelaskan sesuatu. Yang saya maksud adalah, dalam bentuk gambar yang diambil dari data lapangan, atau sebagai peneliti mencari dan menjelaskan fakta di sini, peneliti dapat menjelaskan temuan mereka dalam gambar dan kata-kata.² tentang Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Produk Tabungan (Studi pada KSPPS BMT PETA Kediri).

¹ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), 2.

² Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), 188.

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen dan pengumpul data. Oleh karena itu, peneliti berperan sebagai sarana penting, berpartisipasi penuh di lapangan dan memperhatikan dokumen-dokumen yang ditemukan. Untuk memperoleh data yang beralasan, peneliti merencanakan sesuai dengan fokus penelitian, mengumpulkan data, menganalisisnya, menulis laporan, dan pada langkah terakhir memperoleh data yang representatif.³

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KSPPS BMT PETA Kediri yang terletak di Jalan Moch. Yusuf RT. 027 RW. 008 Kecamatan Pare Kode Pos: 64211 Kabupaten Kediri Provinsi Jawa Timur.

D. Data dan Sumber Data

1. Data, adalah bahan mentah yang perlu diolah hingga dapat menghasilkan informasi yang menunjukkan fakta. Data dibagi menjadi dua, antara lain :
 - a. Data primer yaitu data yang datang langsung dari sumbernya dan diteruskan ke pengumpul data.⁴ Data primer penelitian ini didapatkan dari hasil pengamatan objek dan wawancara tentang pelayanan prima serta loyalitas nasabah dari pihak-pihak yang bekerja di KSPPS BMT PETA Kediri.

³ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 20.

⁴ Julia, *Orientasi Estetik Gaya Piringan Kacapi Indung dalam Kesenian Tembung Sunda Cianjur di Jawa Barat* (Jawa Barat: UPI Sumedang Press, 2018), 47.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber penelitian melalui studi dokumen dan buku-buku yang berhubungan dengan pelayanan yang baik dan retensi pelanggan.⁵ Selain itu, foto, catatan pribadi, dan data lain yang relevan terkait dengan KSPPS BMT PETA Kediri juga diperlukan untuk meningkatkan penemuan dan melengkapi informasi.
2. Sumber data, merupakan subjek dari mana data berasal. Menurut Ahmad Tanzeh, penelitian ini memiliki dua sumber data. Yaitu, sumber data manusia dan sumber data non-manusia.
 - a. Sumber data manusia

Sumber data manusia adalah sumber data berupa orang-orang yang dijadikan sebagai pelapor dan diasumsikan memiliki pengetahuan yang jelas dan rinci tentang informasi dan permasalahan yang dihadapi.
 - b. Sumber data non-manusia

Sumber data non-manusia adalah sumber data bergaya dokumen yang relevan dengan masalah yang sedang diselidiki.⁶

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang dilakukan dengan pancaindra agar bisa memperoleh informasi yang di perlukan.⁷ Teknik

⁵ Istijanto, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), 38.

⁶ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Teras, 2011), 167.

⁷ Ade Ismayani, *Metodologi Penelitian* (Aceh : Syiah Kuala University Press, 2019), 73.

ini dilakukan dengan cara mengamati bagaimana probelamatika yang dialami KSPPS BMT PETA Kediri yang berkaitan dengan nasabah tabungan.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi pengumpulan informasi yang berlangsung melalui sesi tanya jawab antara peneliti dan informan.⁸ Jenis wawancara yang digunakan dalam studi ini adalah wawancara tidak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang dilakukan secara independen tanpa perantaraan orang yang diwawancarai secara sistematis.⁹ Wawancara terstruktur adalah wawancara yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti sudah mengetahui secara pasti informasi apa yang akan diperoleh.¹⁰

Peneliti merupakan instrumen terpenting dan terpenting dalam proses pengumpulan data di lapangan itu sendiri dan tidak dapat diwakilkan. Validasi sebagai alat melibatkan pemahaman metode kualitatif, mendapatkan wawasan ke dalam area yang diselidiki, dan kesediaan peneliti untuk terlibat dengan subjek penelitian.¹¹ Pada pengumpulan informasi ini peneliti mewawancarai Bapak Adzkar Romadhoni sebagai manager, Bapak Ahmad Subkhy sebagai *Account*

⁸ Ibid., 71.

⁹ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 233.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods* (Bandung: ALFABETA, 2017), 318-319.

¹¹ Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 75-76.

Officer, dan nasabah dari KSPPS BMT PETA Kediri yaitu ada A. R, E. P, M. E, S, A. M, S, A. S, S, A, S.

3. Dokumentasi

Menurut Satori dan Komariah, dokumentasi adalah peristiwa masa lalu yang diungkapkan secara lisan, tertulis, atau tertulis.¹² Dokumen ini digunakan untuk memperoleh informasi terkait tinjauan KSPPS BMT PETA Kediri sebelumnya, letak geografis, struktur organisasi, status pegawai dan pelanggan, serta sarana dan prasarana. Data akan didokumentasikan oleh staf di kantor KSPPS BMT PETA Kediri. Data tersebut digunakan oleh penulis untuk memperoleh data yang mendukung penelitian ini.

F. Pengecekan Keabsahan Data

1. Perpanjangan pengamatan, dilakukan untuk mendapatkan data yang detail, ekstensif, dan terdefinisi dengan baik. Peneliti mewawancarai ulang dan mengamati sumber yang sudah ada atau yang baru dibuat.
2. Meningkatkan ketekunan, untuk meningkatkan ketekunan, peneliti dapat membaca berbagai referensi yang sesuai dan mendukung atau cocok dengan masalah yang diangkat oleh penelitian sebelumnya dan mendokumentasikan temuannya.
3. Triangulasi, hal ini dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara dan diskusi dengan rekan sejawat.¹³

¹² Ibid.,145.

¹³ Deny Nofriansyah, *Penelitian Kualitatif : Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan* (Yogyakarta : Deepublish, 2018), 13.

G. Teknik Analisis Data

Analitik data berarti mengatur data, mengkategorikannya ke dalam unit-unit yang dapat dikelola, mensintesis pola, mencari dan menemukan, memahami apa yang penting dan dipelajari, dan menentukan apa yang bisa berbeda.¹⁴ Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis oleh Milles dan Huberman. Teknik-teknik ini meliputi:

1. Reduksi data, reduksi berarti meringkas, memprioritaskan, fokus pada apa yang penting, mencari topik dan pola.¹⁵
2. Penyajian data dapat dalam format berikut dalam penelitian kualitatif: deskripsi singkat, diagram, hubungan antar kategori, diagram alur, dll. Menyajikan data mengatur dan menyusun data agar mudah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan, kesimpulan tentatif masih bersifat tentatif dan perlu ditinjau kembali sehingga usulan untuk membangun teori substantif dapat dikembangkan.¹⁶

H. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian ini, peneliti melakukan tiga tahapan, sebagai berikut:

1. Tahap pralapangan

Pada fase ini, kegiatan peneliti adalah mengembangkan rencana penelitian, memilih area penelitian, memberikan lisensi kepada pemangku kepentingan penelitian, mengeksplorasi dan mengevaluasi

¹⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), 248.

¹⁵ Muh Fitrah dan Lutfiyah, *Metodologi Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi* (Sukabumi : CV Jejak, 2017), 85.

¹⁶ Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020), 104.

area, memilih dan memanfaatkan peserta penelitian, menyiapkan peralatan penelitian, dan terakhir Pertimbangan etika penelitian.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Pada fase ini, kegiatan peneliti adalah memahami latar belakang penelitian, memperkenalkan hubungan antar peneliti di lapangan, periode penelitian, memasuki lapangan, mengenal hubungan tersebut, dan mempelajari bahasa yang digunakan oleh anggota penelitian dari peneliti, manuver batas studi, perekaman data, instruksi untuk menghafal data, kebosanan, kelelahan dan istirahat, eksplorasi lingkungan yang saling bertentangan, analisis akhir di lokasi.

3. Tahap analisis dan interpretasi data

Pada fase ini, ada empat fase analisis yang harus dilakukan peneliti: analisis domain, analisis taksonomi, analisis komponen, dan analisis topik.¹⁷

¹⁷ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif*, 55-59.