

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.¹ Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian yang menggunakan penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami objek yang diteliti secara mendalam. Hasil analisis data berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti yang disajikan dalam bentuk uraian naratif.²

Penulis mendeskripsikan data-data yang diperoleh secara langsung dari pihak BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan. Data tersebut dideskripsikan sesuai dengan keadaan nyata lapangan dan dibandingkan dengan teori-teori yang sudah ada, serta menjadi pedoman dari penelitian ini. Tujuannya yaitu agar bisa menggambarkan suatu keadaan secara tepat, dan peneliti memaparkan dengan hati-hati tanpa ada rekayasa dari keadaan yang terjadi di BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti mendapatkan informasi mengenai sesuatu yang diteliti. Adapun lokasi dalam penelitian ini

¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hal. 98

² Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif. Teori Dan Praktik*, Ed 1, Cet. 2, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 80

dilakukan dalam dua lokasi yaitu BTM Surya Madinah yang berlokasi di Jalan Wakhid Hasyim No. 43 Tulungagung dan BMT Pahlawan yang berlokasi di Jalan R. Abdul Fattah (komplek roku pasar Sore No 33) Tulungagung. Alasan penulis memilih ke dua lembaga tersebut bertujuan untuk dibandingkan antara BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan dari sisi kualitas pelayanan dan banyaknya minat masyarakat akan pembiayaan *murabahah*.

C. Kehadiran Peneliti

Seorang peneliti dalam penelitian kualitatif menentukan keseluruhan skenarionya dalammeneliti. Sehingga sangat dibutuhkan kedetailan dalam menjaring data sesuai dengan kenyataan dilapangan. Peneliti sangat berperan aktif dalam dalam pencarian data primer di lembaga untuk mencari sumber data dan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk diteliti secara langsung di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Peneliti pergi ke lokasi atau lemabag yang akan diteliti, tujuannya untuk memahami dan mempelajari situasi. Studi dilakukan pada saat interaksi berlangsung di lokasi penelitian. Peneliti mengamati, mencatat, bertanya, menggali sumber yang ada kaitannya dengan peristiwa yang terjadi saat itu.³

D. Data dan Sumber Data

Sebelum peneliti mengumpulkan data dalam rangka melakukan penelitian, maka terlebih dahulu peneliti harus meneliti apakah yang

³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*,(Bandung: PT Remaja Posdakarya, 2012), hal. 11

diperlukan peneliti sesuai dengan yang dihadapi peneliti atau tidak. Sumber data dalam penelitian merupakan subjek dimana data diperoleh.

Data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam, diantaranya yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lembaga yang terkait (BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung), peneliti melakukan wawancara dengan pihak lembaga untuk menemukan data-data yang akan dijadikan objek penelitian. Yang termasuk sumber data primer adalah:⁴

- 1) *Person*, sumber data berupa orang yakni sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara. Pada penelitian ini, penulis mengambil dari sumber data *person* informan yaitu manajer, anggota kepengurusan dan anggota pembiayaan
- 2) *Place*, sumber data berupa tempat yakni sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan yang berkaitan langsung dengan masalah yang dibahas yaitu mengamati kualitas pelayanan dan minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.
- 3) *Paper*, sumber data yang berupa simbol yakni sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lain. Data ini bisa diperoleh dari buku administrasi kantor, demografi, data struktur organisasi di BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 187

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini bisa diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu. Data sekunder disebut juga data tersedia. Data ini biasanya digunakan untuk melengkapi data primer.⁵

Dalam penelitian ini yang termasuk data sekunder adalah buku-buku yang digunakan bahan kepustakaan, laporan-laporan jurnal ilmiah dari internet, dan laporan Rapat Anggota Tahunan pada BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara studi kepustakaan. Studi kepustakaan ini dilakukan untuk mengumpulkan data-data sekunder terkait dengan judul penulis. Teknik pengumpulan yang dilakukan yaitu:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal seperti percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.⁶

Wawancara digunakan sebagai teknik pengambilan data yang menggunakan format pertanyaan dan diajukan secara lisan kepada responden dengan tujuan-tujuan tertentu. Wawancara yang dilakukan peneliti adalah dengan memakai pola tak bersruktur, agar bisa

⁵ Mahmud, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010), hal. 146

⁶ Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hal.113

memperoleh data yang banyak guna menunjang penelitian. Wawancara ini dilakukan dengan pihak BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Wawancara dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari manajer, pengurus, dan anggota pembiayaan murabahah di BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik apabila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner terdapat batasan untuk memperoleh data, sedangkan observasi tidak terbatas.⁷ Observasi ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan. Peneliti melakukan observasi untuk melihat secara langsung proses pembiayaan *murabahah*.

Penulis melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian guna melihat secara dekat apa yang sedang terjadi, dan di lokasi terdapat pengurus BTM Surya Madinah beserta beberapa anggota pembiayaan yang datang.

Adapun hasil observasi yang dilakukan di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung yaitu terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh anggota lembaga tersebut kepada anggota pembiayaan. Selain itu, meneliti jumlah pembiayaan *murabahah* dari tahun 2014-2016 serta banyaknya minat anggota pembiayaan

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*..., hal. 196

murabahah dari tahun 2014-2016. Berkaitan dengan hal tersebut, maka data yang diperoleh adalah data mengenai catatan hasil observasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Alasan dokumen dijadikan sebagai data untuk membuktikan penelitian, dan dokumen dapat berguna sebagai bukti untuk pengajuan, mempunyai sifat yang alamiah, sehingga akan lebih mudah ditemukan dengan teknik kajian isi, disamping itu hasil kajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.⁸ Dokumen ini meliputi hasil data yang diperoleh dari pembukuan RAT (Rapat Anggota Tahunan), peraturan-peraturan yang terkait dengan kualitas pelayanan, serta prosedur dan mekanisme pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data ini dilakukan setelah data yang diperoleh dari sampel melalui instrumen yang dipilih dan akan digunakan untuk menjawab masalah dalam penelitian untuk mengkaji hipotesa yang diajukan melalui penyajian data. Setelah proses pengumpulan data selesai, maka data tersebut diolah dengan melakukan editing dan menyusun data-data tersebut sesuai dengan tema yang telah dibuat dalam penelitian ini. Data yang disusun akan dianalisa dengan metode kualitatif deskriptif, yakni untuk menggambarkan dan

⁸ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, Cet. 1, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal. 93

menganalisis suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan fokus penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penelitian bermaksud untuk menggambarkan keadaan yang ada di lapangan kemudian mengadakan analisis data-data yang diperoleh.⁹

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pola deskriptif analitik untuk membandingkan temuan dengan teori yang ada disertai dengan kreasi peneliti. Data-data yang nantinya diperoleh dari penelitian tentang “analisis kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan minat anggota pembiayaan *murabbahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung” akan dianalisis dan ditafsirkan kedalam kata-kata atau penjelasan yang bisa dipahami dengan jelas oleh orang lain, yang kemudian disajikan secara tertulis dalam bentuk laporan penelitian.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Analisis data ini dilakukan setelah data yang diperoleh dari sample melalui instrumen yang dipilih dan akan digunakan untuk menjawab masalah dalam penelitian atau untuk mengkaji hipotesa yang diajukan melalui penyajian data. Data yang terkumpul tidak selalu disajikan seluruhnya dalam laporan penelitian, jadi data yang disajikan dalam penelitian terkait dengan tema bahasan saja.¹⁰

⁹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), hal. 211

¹⁰ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, Cet. 1..., hal. 96

Oleh karena itu, sangat dibutuhkan beberapa cara untuk meningkatkan keabsahan data penelitian kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif memakai 3 macam kriteria, yakni:¹¹

1. Kepercayaan (*kreadibility*)

Digunakan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya, dan terdapat beberapa teknik untuk mencapai kredibilitas yaitu triangulasi, sumber, pengecekan anggota, pengecekan kecukupan referensi dll.

2. Kebergantungan (*depandibility*)

Digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam pengumpulan dan menginterpretasikan data sehingga data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3. Kepastian (*konfermability*)

Digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi secara interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh materi yang ada.

Keabsahan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi, triangulasi yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan observasi tidak langsung, observasi tidak langsung ini maksudnya dalam melakukan pengamatan tersebut hanya diambil inti pokok

¹¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi...*, hal. 338

yang menghubungkan di antara keduanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan akan melengkapi data primer dan skunder.

Peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam melakukan penelitiannya di BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan. Informan yang diperoleh pada BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung yaitu ketua pimpinan, AO/ bagian pembiayaan, kasir dan beberapa anggota pembiayaan.

Peneliti melakukan wawancara dan observasi di kantor BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan. Peneliti juga menggunakan dokumentasi untuk mencari kelengkapan data nya. Dokumentasi tersebut berupa foto ketika sedang sedang melakukan wawancara dan observasi serta foto yang berupa data pembukuan Rapat Anggota Tahunan pada tahun 2014-2016.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Agar penelitian bisa terarah, maka disusun tahapan penelitian. Tahapan penelitian ini meliputi empat tahapan yaitu tahap awal atau persiapan, tahap pelaksanaan, tahap analisa data, dan yang terakhir tahap pelaporan. Berikut ini penjelasannya:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini peneliti mulai menyiapkan bahan-bahan acuan penelitian, seperti mencari literasi dari perpustakaan maupun dari internet terkait dengan pembiayaan *murabahah*. Dan di dalamnya terdapat proses penyusunan proposal untuk diajukan kepada Dosen Pembimbing.

2. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap ini dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

3. Tahap Analisis Data

Setelah data-data terkumpul selanjutnya adalah menganalisis data. Pada tahap ini peneliti menyusun semua data yang telah terkumpul secara sistematis dan terinci. Peneliti akan membandingkan data yang diterima dengan teori yang ada, kemudian mencatat temuan yang muncul.

4. Tahap Pelaporan

Selanjutnya masuk pada tahap terakhir yaitu tahap pelaporan. Pada tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Laporan ini akan disusun dalam bentuk skripsi.¹²

¹²*Ibid*, hal. 58-59