

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian adalah ilmu yang mempelajari tentang metode-metode penelitian, ilmu tentang alat dalam penelitian.⁷⁴ Metode penelitian dapat diartikan bahwa sebagai suatu bahasan yang membahas secara teknik metode-metode yang digunakan dalam sebuah penelitian. Penelitian merupakan suatu proses, yaitu merupakan kegiatan dari yang meliputi kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis suatu data atau peristiwa. Penelitian juga berarti melakukan kegiatan dengan langkah-langkah yang sistematis dan terencana sejak persiapan atau perencanaan penyelenggaraan penelitian sampai dengan tersusunya sebuah laporan penelitian.⁷⁵

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. David Williams menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Sedangkan Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang

⁷⁴Noeng Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta: Raka Barasir, 1998), hal. 6

⁷⁵Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. (Jakarta: UII Press Yogyakarta (anggota IKAPI, 2005), hal. 37

menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁷⁶

Penggunaan pendekatan kualitatif ini antara lain didasarkan pada pertimbangan bahwa dengan pendekatan ini dapat membantu peneliti dengan menjelaskan kenyataan-kenyataan yang dihadapi di lapangan. Juga dapat membantu peneliti berinteraksi langsung dengan subjek penelitian tentang peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung pada BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung.

2. Jenis Penelitian

Dipandang dari sifat rancangan penyelidikannya, penelitiannya bersifat deskriptif yaitu penelitian tidak dimaksudkan untuk menguji suatu hipotesa tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau suatu keadaan. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Untuk itu penulis bermaksud menjabarkan tentang peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung pada BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung.

⁷⁶*Ibid.*, hal. 3

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses study yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.⁷⁷ Pemilihan suatu lokasi penelitian harus didasari dengan pertimbangan yang baik agar bisa berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Untuk itu suatu lokasi penelitian dipertimbangkan melalui mungkin tidaknya untuk dimasuki dan dikaji lebih mendalam. Selain itu penting juga dipertimbangkan apakah lokasi penelitian tersebut memberi peluang yang menguntungkan bagi peneliti untuk dikaji lebih dalam.

Lokasi dalam penelitian ini adalah *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Istiqomah Tulungagung yang beralamat di Jl. Dahlia No. 8 Karangrejo Tulungagung. Dan *Baitut Tamwil Muhammadiyah* (BTM) Surya Madinah Tulungagung yang beralamat di Jl. KH. Wachid Hasyim No. 48 Tulungagung.

C. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan jenis penelitian yang peneliti lakukan, untuk memperoleh data sebanyak mungkin dan mendalam selama kegiatan penelitian di lapangan dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama sehingga kehadiran peneliti di lapangan mutlak diperlukan.⁷⁸ Dengan kata

⁷⁷Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hal. 53

⁷⁸Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 4

lain kehadiran peneliti sangat diperlukan untuk mengkaji lebih mendalam tentang rumusan masalah yang dibahas.

Peneliti akan melakukan observasi langsung, melakukan wawancara dengan anggota penabung dan pengguna jasa serta karyawan yaitu bagian Manager Utama dan *customer service* (BMT) Istiqomah Tulungagung dan (BTM) Surya Madinah Tulungagung. Dengan demikian dapat menyimpulkan data dari gabungan hasil wawancara dan pengamatan secara langsung. Untuk mendukung pengumpulan data dari sumber yang ada di lapangan, peneliti memanfaatkan buku tulis dan bolpoin sebagai pencatat data, dan handphone sebagai rekaman.

D. Sumber Data

1. Sumber data Primer

- a. *Person*, yaitu individu atau perseorangan. Sumber data yang bisa memberikan data berupa suatu jawaban lisan melalui wawancara atau dalam penelitian ini bisa disebut dengan informan. Peneliti disini akan melakukan wawancara dengan Manager dan *Customer service* BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung. serta anggota penabung yang berjumlah 6 (enam) orang. 3 (Tiga) orang dari BMT Istiqomah Tulungagung dan 3 (tiga) orang dari BTM Surya Madinah Tulungagung.
- b. *Place*, yaitu sesuatu yg dipakai untuk menaruh (menyimpan, meletakkan, dan sebagainya); wadah, ruang (bidang, rumah, dan

sebagainya) yang tersedia untuk melakukan sesuatu. Dalam hal ini yang berkaitan dengan tempat atau tentang kondisi yang berlangsung dan berkaitan dengan masalah yang dibahas yaitu mengamati situasi dan kondisi di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung. khususnya peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung.

- c. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan data berupa huruf-huruf, angka, gambar dan symbol-simbol yang lain. Data ini bisa diperoleh dari buku administrasi kantor, data demografi, data struktur organisasi di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung. Serta beberapa dokumen yang berupa buku yang diperoleh dari kantor tersebut.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer. Pada data sekunder ini peneliti memakai buku-buku yang berisi tentang perbankan syariah, serta materi yang terkait dengan tema atau judul tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah sebuah urutan informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem tertentu.⁷⁹ Menurut Burhan “data adalah bahan keterangan tentang suatu

⁷⁹*Ibid.*, hal. 25

objek penelitian yang dapat diperoleh di lokasi penelitian”. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis⁸⁰ dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.⁸¹

Pada bagian ini, peneliti menentukan metode apa yang akan digunakan dalam merekam dan mengumpulkan seluruh data penelitian. Penentuan metode pengumpulan data harus relevan dengan masalah penelitian dan karakteristik sumber data serta bagaimana alasan-alasan nasional mengapa metode pengumpulan data itu digunakan.⁸² Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Interview atau Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (Interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁸³ Metode wawancara ini merupakan metode pengumpulan data yang sangat sering dipergunakan dalam penelitian. Metode wawancara sangat sederhana dan lebih mudah mempersiapkan dan melaksanakannya.

Wawancara yang peneliti terapkan adalah jenis pembicaraan dengan pertanyaan yang diajukan itu sudah disiapkan sebelumnya oleh pewawancara dan terwawancara menjawab dengan spontan tanpa dibuat-buat. Pembicaraan dimulai dari hal-hal umum menuju hal-hal

⁸⁰Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. (Jakarta: Prenada Media, 2005), hal. 90

⁸¹*Ibid.*, hal. 28

⁸²*Ibid.*, hal. 94

⁸³Lexy J. moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 186

yang khusus. Sehingga terwawancara seolah-olah tidak menyadari bahwa ia sedang di wawancarai. Dan metode wawancara ini adalah metode pengumpulan data yang berinteraksi langsung dengan responden yaitu anggota penabung, Manager dan petugas *Customer service* BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta di bantu dengan panca indra lainnya.⁸⁴ Dengan demikian teknik atau metode observasi ini di lakukan untuk mengetahui lebih dekat tentang objek yang di teliti. Pedoman observasi merupakan alat bantu yang digunakan untuk pengumpulan data-data melalui pengamatan dan pendekatan yang sistematis terhadap beberapa hal tentang objek penelitian. Observasi mempunyai peranan yang penting pada pengumpulan data dalam penelitian deskriptif. Hal ini dikarenakan jenis-jenis informasi tertentu dapat diperoleh dengan baik melalui pengamatan langsung oleh peneliti, akan tetapi dalam observasi tidak boleh kita lakukan secara acak-acakan atau tanpa rencana. Sebaliknya dalam mencatat data observasi harus juga didasari pertimbangan-pertimbangan tertentu yang kemudian mengadakan suatu penilaian.

⁸⁴Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif...*, hal. 135

Ditinjau dari kerangka perencanaan terhadap obyek yang diamati, maka peneliti menggunakan metode observasi sistematis. Observasi sistematis yaitu observasi dengan melakukan perencanaan dan perumusan materi yang akan diamati sebagai pedoman pelaksanaan observasi.⁸⁵

Pada metode observasi ini, peneliti ikut melibatkan diri pada kegiatan *customer service* dalam melayani anggotanya yaitu anggota penabung dan pengguna jasa agar peneliti dapat melakukan pengamatan secara mendalam. Sedangkan observasi sistematis, peneliti lakukan dengan membuat perencanaan kondisi-kondisi yang akan peneliti amati dari observasi ini peneliti mendapatkan gambaran umum BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung serta mengenai bagaimana peranan *customer service* itu dalam meningkatkan loyalitas anggota khususnya anggota penabung agar tetap nyaman dan aman.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah rekaman peristiwa yang lebih dekat dengan percakapan, persoalan pribadi dan memerlukan interpretasi yang berhubungan sangat dekat dengan rekaman peristiwa tersebut dan mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Data yang digali dari wawancara dan pengamatan diperlukan sebagai suatu dokumen. Dokumentasi adalah suatu metode

⁸⁵Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis...*, hal. 139

pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentasi ialah metode yang dipergunakan untuk menelusuri data historis. Dengan adanya metode seperti ini, peneliti mencari dan mendapatkan data-data primer yaitu data secara tertulis seperti laporan naskah-naskah kearsipan dan data berupa gambar yang ada di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung.

F. Teknik analisis data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Menurut Milles dan Huberman analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

1. Reduksi data

Merupakan sebuah hasil dari catatan lapangan dengan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan-penyederhanaan.

2. Penyajian data

Dengan arti lain data ini merupakan sebuah hasil dari proses penyusunan secara sistematis bertujuan untuk memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian.

3. Penarikan data

Catatan yang diambil dari berbagai sumber yang ada dan dari hasil-hasil observasi dapat disimpulkan masalah-masalah yang sesuai dengan fokus penelitian penulis.⁸⁶

Metode yang penulis gunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah induktif. Metode induktif adalah metode yang dinilai dari analisis berbagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, kemudian bergerak kearah pembentukan kesimpulan kategori atau ciri-ciri umum tertentu.⁸⁷

Dengan demikian metode induktif merupakan proses dimana peneliti mengumpulkan data dan kemudian mengembangkannya menjadi suatu teori. Dimana data yang berhasil peneliti kumpulkan dari lokasi penelitian, selanjutnya dianalisa dan kemudian disajikan secara tertulis dalam laporan tersebut, yaitu berupa data yang ditemukan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diperoleh dari BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung. Penerapannya adalah dengan cara mengolah data yang masih umum yang berupa jawaban dari manager,

⁸⁶Ahmad tanzeh dan Suyitno, *Dasar-dasar Penelitian Cetakan Pertama*. (Surabaya: Elkaf, 2006), hal. 231

⁸⁷Lexy J.moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 103

customer service, dan anggota penabung pada BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung.

G. Pengecekan keabsahan temuan

Agar data yang ditemukan di lokasi penelitian bisa memperoleh keabsahan data, maka dilakukan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan beberapa teknik pemeriksaan tertentu, yaitu:

1. Perpanjangan keikutsertaan

Sebelum melakukan penelitian secara formal di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung, maka peneliti melakukan penelitian awal. Terlebih dulu peneliti menyerahkan surat permohonan penelitian kepada BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung. Hal tersebut dimaksudkan untuk memperoleh sambutan yang baik dalam penelitian ini dari awal hingga akhir. Pada penelitian kualitatif, keikutsertaan peneliti sangat diperlukan dalam pengumpulan data dan keikutsertaan tersebut tidak dapat dilakukan secara singkat tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Pada penelitian ini penulis menjadi instrument penelitian. Keikutsertaan penulis dalam mengumpulkan data tidak cukup bila dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan kehadiran pada latar penelitian agar terjadi peningkatan derajat kepercayaan atas data yang dikumpulkan. Perpanjangan kehadiran dalam penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan situasi dan

kondisi di lapangan serta data yang telah terkumpul. Dengan perpanjangan kehadiran tersebut, peneliti dapat mempertajam fokus penelitian dan diperoleh data yang lengkap.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Ada empat macam triangulasi yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori yaitu:

a. Penulis menggunakan sumber

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

b. Penulis menggunakan metode

Menurut Patton terdapat dua strategi, 1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, 2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data menggunakan metode yang sama.

c. Penyidik

Yaitu dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.

d. Penulis menggunakan teori

Menurut Lincoln dan Guba, berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori.⁸⁸

3. Pemeriksaan sejawat

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat.⁸⁹ Pengecekan sejawat yang dimaksudkan disini adalah mendiskusikan proses dan hasil penelitian dengan dosen pembimbing atau teman mahasiswa yang sedang/telah mengadakan penelitian kualitatif atau pula orang yang berpengalaman mengadakan penelitian kualitatif. Hal ini dilakukan dengan harapan peneliti mendapatkan masukan-masukan baik dari segi metodologi maupun konteks penelitian. Disamping itu, peneliti juga senantiasa berdiskusi dengan teman pengamat yang ikut terlibat dalam pengumpulan data untuk merumuskan kegiatan pemberian tindakan selanjutnya.

Berhubung dalam penelitian ini peneliti melakukan sendiri, maka peneliti berdiskusi dengan teman sejawat yang memiliki pengetahuan dalam bidang *customer service* bank, metode penelitian, dan yang bisa diajak bersama-sama membahas data yang peneliti temukan. Dalam diskusi ini juga dapat dipandang sebagai usaha untuk

⁸⁸*Ibid.*, hal. 330-331

⁸⁹*Ibid.*, hal. 332

mengenal persamaan dan perbedaan teman terhadap data yang diperoleh.

H. Tahap-tahap penelitian

Tahap-tahap ini terdiri dari beberapa tahap, yaitu:

1. Tahap pra lapangan

Pada tahap ini peneliti melakukan berbagai macam persiapan sebelum terjun ke dalam kegiatan penelitian, diantaranya melihat situasi dan kondisi lokasi penelitian, hal ini dilaksanakan guna melihat sekaligus mengenal unsur-unsur dan keadaan alam pada latar penelitian. Peneliti disini akan mulai mengumpulkan buku-buku penunjang dan pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan untuk memperoleh data yang diinginkan.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini peneliti menggunakan metode observasi, wawancara maupun dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian.

3. Tahap analisis data

Pada tahap ini peneliti menyusun semua data yang terkumpul secara sistematis dan terperinci. Sehingga data tersebut mudah

dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas.

4. Tahap pelaporan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari tahap penelitian yang peneliti lakukan. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilakukan.⁹⁰

⁹⁰*Ibid.*, hal. 127