

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka.

Menurut keterangan yang dikutip oleh Lexy J. Moleong :

Pendekatan kualitatif yaitu bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.⁹⁸

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian ini merupakan laporan penelitian dengan pendekatan kualitatif akan berisi kutipan-kutipan kata-kata yang diperoleh peneliti dilokasi penelitian di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung berkaitan dengan judul yang diangkat untuk memberi gambaran penyajian laporan skripsi.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Menurut keterangan yang dikutip oleh Lexy J. Moleong: “Jenis penelitian deskriptif adalah berupa kata-kata. Hal itu disebabkan oleh adanya

⁹⁸Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2015), hal.6

penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.”⁹⁹

Sehingga dapat disimpulkan bahwa peneliti akan mencari data-data deskriptif tentang strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung yang membutuhkan jenis penelitian untuk mendeskripsikan data atau hasil penelitian, serta membutuhkan pengamatan dalam proses pelaksanaan kegiatan-kegiatan pada pelaksanaan strategi *service excellent*.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti mendapatkan informasi mengenai sesuatu yang diteliti. Adapun lokasi dalam penelitian ini dilakukan dalam dua lokasi yaitu BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung. Alasan memilih lokasi di latar belakang karena BMT Istiqomah dan BMT Harapan Umat tidak hanya menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan penghimpun dana dari masyarakat melalui dana tabungan, namun sebagai tempat masyarakat dapat memperoleh pembiayaan untuk keperluan peningkatan usaha ataupun untuk pemenuhan kebutuhan yang sifatnya konsumtif seperti rumah dan kendaraan bermotor. Dan dari kedua lembaga tersebut menunjukkan bahwa pembiayaan BBA (*Bai' Bi Tsaman Ajil*) memiliki

⁹⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, hal.11

disparitas yang hampir sama diantara BMT Istiqomah dan BMT Harapan Umat dari pembiayaan BBA (*Bai' Bi Tsaman Ajil*) yang keberadaannya lebih diminati anggota dibandingkan pembiayaan *mudharabah* yang memiliki peminat yang sedikit dari kedua lembaga tersebut.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sangatlah penting. Menurut Lexy J. Moleog menyebutkan bahwa “kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif adalah sebagai perencana, pengumpul data, analisis penafsiran data dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitian”¹⁰⁰.

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengumpul dan sebagai instrumen aktif dalam upaya mengumpulkan data-data di lapangan, sedangkan untuk instrument data yang lain seperti dokumen-dokumen lain menunjang keabsahan hasil penelitian. Peneliti secara langsung berperan aktif melakukan penelitian di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data merupakan subyek dari mana data dapat diperoleh. Data terdiri atas data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu sumber data primer dan sekunder.

¹⁰⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, hal.9

1. Data Primer

Data primer adalah “data atau keterangan yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya”.¹⁰¹ Dalam penelitian kualitatif posisi narasumber sangat penting, sebagai individu yang memiliki informasi.

Peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung tentang judul yang diangkat “Studi Strategi *Service Excellent* dalam Upaya Peningkatan Pembiayaan *Ba’i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung” yaitu dengan wawancara dengan manager, karyawan dan anggota pembiayaan BBA yang ada di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

2. Data Sekunder

Adapun data sekunder adalah “keterangan yang diperoleh dari pihak kedua, baik berupa orang maupun catatan, seperti buku, laporan, buletin, dan majalah yang sifatnya dokumentasi”.¹⁰² Penelitian ini menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan manager BMT, karyawan, dan beberapa anggota pembiayaan *Bai Bi Tsaman Ajil* yang ada di BMT Istiqomah Plosokandang dan BMT Harum Tulungagung.

¹⁰¹ Bagja Waluya,” Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat untuk Kelas XII Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah Program Ilmu Pengetahuan Sosial dalam https://bsd.pendidikan.id/data/SMA_10/Sosiologi_1_Menyelami_Fenomena_Sosial_di_Masyarakat_Kelas_10_Bagja_Waluya_2009.pdf, diakses 3 Maret 2019

¹⁰² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, hal. 79

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Definisi observasi yang dikutip oleh Bagja Waluya:

Observasi merupakan langkah awal menuju fokus perhatian lebih luas yaitu observasi partisipan, hingga observasi hasil praktis sebagai sebuah metode dalam kapasitasnya sendiri-sendiri. Observasi ini dapat di lacak pada kemampuan akar teoritis metode interaksionis-simbolik, karena dalam mengumpulkan data, peneliti sekaligus dapat beriteraksi dengan subjek penelitiannya.¹⁰³

Untuk melakukan observasi pada penelitian ini, maka peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian yaitu BMT Istiqomah dan BMT Harum. Peneliti izin ke lokasi penelitian dan memastikan data yang diteliti ada di BMT tersebut. Serta peneliti mencoba mengamati langsung terkait *service excellent* yang dilakukan oleh karyawan BMT ke pada anggotanya khususnya anggota pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang dan BMT Harum Tulungagung.

2. Wawancara

Definisi wawancara yang dikutip oleh Lexy J. Moleong:

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dimaksudkan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.¹⁰⁴

Tujuan peneliti menggunakan metode wawancara adalah untuk memperoleh data secara jelas dan mendalam dari narasumber tentang strategi *service excellent* dalam upaya peningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan

¹⁰³ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hal.109-110

¹⁰⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, hal.186

BMT Harapan Umat Tulungagung. Kedudukan informan sangat penting karena menjadi sumber utama data. Oleh sebab itu, informan yang dipilih adalah pihak-pihak yang terkait dengan kedua BMT tersebut baik pihak internal maupun eksternal.

Adapun informan yang menjadi sumber data dalam wawancara peneliti adalah manager BMT, karyawan BMT dan beberapa anggota pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

3. Dokumentasi

Definisi dokumentasi yang dikutip oleh Lexy J. Moleong:

Dokumentasi berasal dari kata dokumen merupakan kumpulan atau jumlah signifikan dari bahan tertulis ataupun film (berbeda dari catatan), berupa data yang akan ditulis, dilihat, disimpan dan digulirkan dalam penelitian yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang peneliti yang rinci dan mencakup segala keperluan data yang diteliti, mudah diakses.¹⁰⁵

Dalam hal ini peneliti melakukan penelusuran data dengan menelaah buku, majalah, brosur, internet, dan sumber-sumber lain yang berisikan informasi mengenai BMT Istiqomah dan BMT Harum Tulungagung.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan deskriptif analisis, yakni penelitian yang menggambarkan data dan informasi yang berlandaskan fakta-fakta yang

¹⁰⁵ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian...*, hal.146

diperoleh dilapangan, dianalisis kemudian disimpulkan. Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biken adalah:

Upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesis, mencari dan menemukan pola apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹⁰⁶

Dalam penelitian ini peneliti menguji studi strategi *service excellent* dalam upaya peningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung. Proses analisis data kualitatif berjalan sebagai berikut:

1. Proses mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, membuat ikhtisar dan membuat indeksnya.
3. Berfikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Dalam penelitian, setiap hal temuan harus dicek keabsahannya agar hasil penelitiannya dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan dapat dibuktikan keabsahannya. Untuk pengecekan keabsahan temuan ini teknik yang dipakai oleh peneliti adalah triangulasi. Triangulasi adalah “teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang

¹⁰⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, hal.248

lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu".¹⁰⁷

Pemeriksaan yang dilakukan oleh peneliti antara lain dari yang dikutip dari Lexy:

1. Triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.
2. Triangulasi metode, terdapat dua strategi, yaitu: (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
3. Triangulasi dengan teori, yaitu berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori.¹⁰⁸

Jadi triangulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat *me-recheck* temuannya dengan jalan membandingkan berbagai sumber, metode, atau teori yang digunakan pada penelitian yang dilakukan di BMT Istiqomah dan BMT Harum Tulungagung.

H. Tahap-Tahap Penelitian

1. Tahap Pra Penelitian

Tahap ini dimulai dengan melakukan kegiatan observasi untuk mengidentifikasi praktik dilapangan dan mengetahui apakah penelitian ini dapat dilakukan atau tidak dengan judul yang diangkat.

Peneliti juga harus memastikan bahwa data yang ada di lokasi

¹⁰⁷Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, hal.330

¹⁰⁸*Ibid.*, hal.330-331

penelitian ada untuk diteliti. Setelah observasi dilakukan dan diperbolehkan untuk melakukan penelitian, maka langkah yang kemudian yang dilakukan adalah membuat rencana skripsi dengan terlebih dahulu membuat permohonan izin penelitian ke tempat penelitian BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harum Tulungagung.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini dilaksanakan dengan cara pengumpulan data-data yang berkaitan dengan isu yang ingin dibahas yang ada di lokasi penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi di lokasi penelitian di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harum Tulungagung.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini peneliti menyusun data yang diperoleh dalam tahap pelaksanaan. Kemudian menganalisis antara data yang diperoleh di lapangan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harum Tulungagung dengan isu yang ingin dibahas.

4. Tahap Pelaporan

Pada tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harum Tulungagung. Laporan ini akan ditulis dalam bentuk laporan penelitian skripsi.