

## 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.<sup>1</sup> 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 tersusunnya sebuah laporan penelitian.<sup>2</sup>

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa

---

<sup>1</sup> Neong Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Raka Barasir, 1998), hlm. 6.

<sup>2</sup> Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: UII Press Yogyakarta (Anggota IKAPI, 2005), hlm. 37.

kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>3</sup>

Penggunaan pendekatan kualitatif ini antara lain didasarkan pada pertimbangan bahwa dengan pendekatan ini dapat membantu peneliti dengan menjelaskan kenyataan-kenyataan yang dihadapi dilapangan. Selain itu membantu peneliti untuk berhubungan langsung dengan subjek penelitian yaitu Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung dan Nasabah Pembiayaan Pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

## **2. Jenis Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan sesuatu yang telah berlangsung pada saat riset dilakukan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi disekitar objek penelitian. Sehingga laporan ini berisi kutipan-kutipan data. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumentasi pribadi, catatan dan dokumentasi resmi lainnya.

### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses study yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.<sup>4</sup> Pemelihan suatu lokasi penelitian harus didasari dengan

---

<sup>3</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Posdakarya, 2006), hlm. 4.

<sup>4</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hlm. 53.

pertimbangan yang baik agar bisa berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Untuk itu suatu lokasi penelitian dipertimbangkan melalui mungkin atau tidaknya untuk dimasuki dan dikaji lebih mendalam. Pertimbangan lokasi penelitian sangat diperlukan untuk mendapatkan peluang mendapatkannya informasi yang dibutuhkan. Lokasi yang dipilih pada penelitian ini adalah BMT Pahlwan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Sesuai dengan jenis penelitian yang dilakukan, untuk memperoleh data sebanyak mungkin dan mendalam selama kegiatan penelitian dilapangan, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama sehingga kehadiran peneliti dilapangan mutlak diperlukan. Peneliti akan melakukan observasi secara langsung yaitu meliputi wawancara dengan nasabah penabung dan nasabah pembiayaan serta karyawan yaitu bagian *customer service* dan pimpinan BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar. Dengan demikian data disimpulkan dari hasil wawancara dan pengamatan secara langsung. Untuk mendukung pengumpulan data dari sumber yang ada dilapangan, peneliti memanfaatkan buku tulis dan bolpoin sebagai pencatat data.

## D. Sumber Data

### 1. Sumber Data Primer

- a. *Person*, yaitu individu atau perseorangan. Sumber data yg memberikan data berupa jawaban dari hasil wawancara atau dalam penelitian ini disebut dengan informan. Peneliti akan melakukan wawancara dengan petugas bagian *customer service*, pimpinan BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar serta nasabah penabung dan nasabah pembiayaan yang berjumlah 8 orang disetiap lembaga.
- b. *Place*, yaitu sesuatu yang dipakai untuk menaruh (menyimpan, lelatakkan san sebagainya), wadah, ruang yang tersedia untuk melakukan sesuatu. Dalam hal ini yang berkaitan dengan tempat yang berlangsung dan berkaitan dengan masalah yang dibahas yaitu mengamati situasi dan kondisi di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar khususnya peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung dan nasabah pembiayaan.
- c. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan data berupa huruf-huruf, angka, gambar, dan symbol-symbol yang lain. Data ini bisa diperoleh dari buku administrasi kantor, data demografi, data struktur organisasi di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

## 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 berkaitan dengan lembaga keuangan syariah yang didalamnya termasuk BMT, serta materi lain yang berkaitan dengan tema tersebut.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan unit informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem tertentu. Data haruslah merupakan keterkaitan antara informasi dalam arti bahwa data harus mengungkapkan kaitan antara sumber informasi dan bentuk simbolik asli pada satu sisi. Disisi lain data harus sesuai dengan teori dan pengetahuan.<sup>5</sup>

Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting diperoleh dalam metode ilmiah. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.<sup>6</sup>

Peneliti menentukan metode yang akan digunakan dalam merekam dan mengumpulkan seluruh data penelitian. Penentuan metode pengumpulan harus relevan dengan masalah penelitian dan karakteristik sumber data serta bagaimana alasan-alasan nasional mengapa metode

---

<sup>5</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit TERAS, 2009), hlm. 53.

<sup>6</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian...*, hlm. 57.

pengumpulan data itu digunakan. Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan *interview* pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan.<sup>7</sup> Metode wawancara ini merupakan metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian. Metode wawancara ini sangat sederhana dan lebih mudah mempersiapkan dan melaksanakannya.

Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data yaitu wawancara berstruktur. Wawancara berstruktur adalah wawancara yang sebagian besar jenis-jenis pertanyaannya telah ditentukan sebelumnya termasuk urutan yang ditanya dan materi pertanyaannya. Wawancara dimulai dari hal-hal yang umum menuju hal-hal yang bersifat khusus. Metode wawancara ini adalah metode pengumpulan data yang berinteraksi langsung dengan responden yaitu petugas *customer service*, pimpinan BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar tersebut.

2. Observasi

Teknik observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Margono, 2003: 158).<sup>8</sup> Pengamatan ilmiah dalam penelitian ini direncanakan secara sistematis, dilakukan secara teratur, dengan tujuan

---

<sup>7</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian...*, hlm. 62.

<sup>8</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian...*, hlm. 58.

untuk mengembangkan atau menguji sebuah gagasan ilmiah. Observasi mempunyai peranan penting pada pengumpulan data dalam penelitian deskriptif. Hal ini dikarenakan teknik observasi ini didasarkan atas pengalaman secara langsung.

Pada metode observasi ini, peneliti ikut melibatkan diri pada kegiatan *customer service* dalam melayani nasabahnya yaitu nasabah penabung dan nasabah pembiayaan 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 Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar serta bagaimana peranan *customer service* itu dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung dan nasabah pembiayaan agar tetap puas dan nyaman menggunakan jasa BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen resmi seperti catatan-catatan serta buku-buku peraturan yang ada. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi dokumen pribadi yang berisi

catatan-catatan yang bersifat pribadi, dan dokumen resmi yang berisi catatan-catatan yang sifatnya formal.<sup>9</sup>

Dengan adanya metode seperti ini, peneliti mencari dan mendapatkan data-data primer yaitu data secara tertulis dan data berupa gambar. Data secara tertulis seperti laporan naskah-naskah kearsipan. Data berupa gambar yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Analisis data ini dilakukan setelah data yang diperoleh dari sampel melalui instrumen yang dipilih dan akan digunakan untuk menjawab masalah dalam penelitian yang diajukan melalui penyajian data. 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 artu data ini merupakan sebuah hasil dari proses penyusunan secara sistematis bertujuan untuk memperoleh kesimpulan sebagai penemuan penelitian.

---

<sup>9</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian...*, hlm. 56-67.

### 3. Penarikan data

Catatan yang diambil dari serbagai sumber yang ada dan dari hasil-hasil observasi dapat disimpulkan masalah-masalah yang sesuai dengan fokus penelitian penulis.<sup>10</sup> Metode yang penulis gunakan dalam menganalisi 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.<sup>11</sup>

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 laopran tersebut, yaitu berupa data yang ditemukan dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar. Penerapannya adalah dengan cara mengolah data yang masih umum berupa jawaban pimpinan, *customer service*, nasabah penabung, dan nasabah pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

---

<sup>10</sup> Ahmad Tanzeh dan Suyitno, *Dasar-Dasar Penelitian Setakan Pertama*, (Surabaya: Elkaf, 2006), hlm. 231.

<sup>11</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 103.

## **G. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Agar data yang ditemukan dilokasi 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 Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar maka peneliti melakukan penelitian awal. Terlebih dulu peneliti menyerahkan surat permohonan penelitian kepada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar. 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 dilakuakn secara singkat tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar 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 lapangan serta data yang telah terkumpul. Dengan perpanjangan kehadiran tersebut, peneliti dapat mempertajam fokus penelitian dan diperoleh data yang lengkap.

## 2. Triangulasi

Triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Denzin (1978) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori yaitu:

### a. Triangulasi dengan sumber

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

### b. Triangulasi metode

Menurut patton, (dalam moleong, 1988), terdapat dua strategi, yaitu: 1) pengecekan derajat keterpercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, 2) pengecekan derajat keterpercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

### c. Triangulasi penyidik

Dilakukan dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat keterpercayaan data.

### d. Triangulasi teori

Menurut Lincoln dan Guba (dalam Moleong 1988) berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat keterpercayaannya dengan satu atau lebih teori.<sup>12</sup>

### 3. Pemeriksaan sejawat

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat.<sup>13</sup> Pengecekan sejawat yang dimaksud disini adalah mendiskusikan proses dan hasil penelitian dengan dosen pembimbing atau teman mahasiswa yang sedang atau telah mengadakan penelitian kualitatif atau pula orang yang berpengalaman mengadakan penelitian kualitatif. Hal ini dilakukan dengan harapan peneliti mendapatkan masukan-masukan baik dari segi metologi maupun konteks penelitian. Disamping itu, peneliti juga senantiasa berdiskusi dengan teman pengamat yang ikut terlibat dalam pengumpulan data untuk merumuskan kegiatan pemberian tindakan selanjutnya.

Berhubungan dalam penelitian 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 mengenal persamaan dan perbedaan teman terhadap yang diperoleh.

---

<sup>12</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian...*, hlm. 7-8.

<sup>13</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hlm. 332.

## **H. Tahap-Tahap Penelitian**

Tahap ini terdiri atas tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data, dan tahap laporan.

### **1. Tahap pra lapangan**

Pada tahap ini peneliti melakukan berbagai macam persiapan sebelum terjun kedalam 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.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hlm. 127.

---