

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan ilmu yang mempelajari tentang metodemetode penelitian, ilmu tentang alat dalam penelitian.⁵⁹ 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 penellitian.⁶⁰

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. David Williams menulis bahwa penelitim 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

⁵⁹ Noeng Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta: Raka Barasir, 1998), hal. 6

⁶⁰ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. (Jakarta: UII Press, 2005), hal. 37

prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁶¹

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 analisis strategi pemasaran dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah 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 kutipankutipan 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 analisis strategi pemasaran dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

⁶¹ *Ibid* ..., hal. 3

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses *study* yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.⁶² 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 *Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah* (KSPPS) Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung yang beralamat di Jl. Raya Boyolangu, Kecamatan Boyolangu (depan polsek). Lembaga ini berdiri di pusat Kecamatan Boyolangu di sebelah selatan pasar Boyolangu. Dan *Baitut Mal wat Tamwil* (BMT) Muamalah Tulungagung yang beralamat di Jl. Mayjen Sungkono III, Kutoanyar, Kec. 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

⁶² Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), hal. 53

merupakan alat pengumpul data utama sehingga kehadiran peneliti di lapangan mutlak diperlukan.⁶³

Dengan kata 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, *customer service* dan bagian Pemasaran (KSPPS) Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan (BMT) Muamalah 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

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu.⁶⁴ Adapun sumber data yang di pakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.⁶⁵ Atau

⁶³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya), hal. 4

⁶⁴ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hal. 32

⁶⁵ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hal. 91

merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu maupun perorangan:

- a. Orang (*person*), sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau dalam penelitian ini bisa disebut dengan informan.⁶⁶ Orang atau person yang digunakan sebagai sumber data yaitu kepala dan pegawai KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung beserta anggota yang ada di kedua lembaga tersebut.
- b. *Place*, yaitu sesuatu yang 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 KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.
- c. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan data berupa huruf- huruf, angka, gambar dan simbol-simbol yang lain. Data ini dapat diperoleh dari buku yang berisi asset keseluruhan, asset pembiayaan bermasalah dan jumlah anggota di lembaga. Dalam memperoleh informasi, data tersebut diperoleh langsung dari objek atau sumber utama, yang berasal dari hasil wawancara mendalam (*indepth interview*). Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara langsung dengan manager dan karyawan

⁶⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rinneka Cipta, 2010), hlm. 129

mengenai upaya dalam strategi pemasaran di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung, serta melakukan wawancara dengan beberapa anggota guna mendapatkan tanggapan terkait kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas anggota.

2. Sumber data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitian. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, sms dll), foto-foto, film rekaman vidio, dan lain-lain yang dapat memeperkaya data primer.⁶⁷

Sehubungan dengan pengertian diatas, Adapun sumber data yang peneliti gunakan adalah menggunakan sumber data prima sebagai informasi sekaligus untuk memperoleh data yang di perlukan dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sebagai intrumen pengumpul data sekaligus langkah paling utama dalam penelitian untuk mendukung penelitian skripsi. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi peran serta (*participan observastion*), wawancara

⁶⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik ...*, hal. 22

mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.⁶⁸ Sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara sebagai metode untuk memperoleh data secara langsung dari narasumber.

Adapun pengertian dari ke 3 teknik pengumpulan sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan di serai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.⁶⁹ Metode observasi yaitu melakukan serangkaian pengamatan yang dilakukan di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan lebih dekat. Hasil dari pengamatan ini berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi seseorang dan gambaran riil dari suatu objek penelitian. Observasi dalam penelitian ini merupakan pengamatan yang di lakukan secara mendalam terhadap bentuk kegiatan KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung dalam melakukan transaksi penghimpnan dana maupun pengelolaan dana baik dalam bentuk pembiayaan maupun tabungan yang sedang berlangsung di lokasi penelitian menggunakan seluruh panca indera seperti penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap untuk mendapatkan sesuai dengan data informasi yang diinginkan.

⁶⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 309

⁶⁹ Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 105

Observasi yang digunakan untuk penelitian ini melihat dengan paparan di atas ialah observasi partisipatif, observasi partisipatif merupakan penelitian yang melibatkan peneliti dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya.⁷⁰

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara mendalam dikembangkan dalam tiga teknik, yaitu:

- a. Wawancara tidak terstruktur
- b. Wawancara berstruktur.
- c. Wawancara sambil lalu.

Jenis wawancara yang akan dilakukan peneliti dalam pengumpulan data adalah jenis wawancara terstruktur atau sistematis atau terpimpin yaitu dimana peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh, oleh karena itu peneliti dalam melakukan wawancara telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis.⁷¹

Wawancara akan dilakukan langsung untuk memperoleh informasi secara langsung dengan objek penelitian seperti nasabah, para pegawai KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung serta pihak-pihak yang terlibat dalam lembaga tersebut sebagai berikut:

⁷⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif ...*, hal. 310

⁷¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 188

- a) Agung Hariyadi selaku Manager BMT Muamalah Tulungagung.
- b) Efa Agustin selaku anggota penabung BMT Muamalah Tulungagung.
- c) Wanto selaku anggota Penabung BMT Muamalah Tulungagung.
- d) Winarsih selaku anggota BMT Muamalah Tulungagung.
- e) Sigit Wicaksono selaku manager KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung.
- f) Anang Budianto selaku marketing KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung.
- g) Muhammad Fauzi selaku anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung.
- h) Sri Widianti selaku anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi ini merupakan studi pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, prasati, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.⁷² dalam melakukan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki segala sesuatu

⁷² Suharsini Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hal. 231

benda dimana benda tersebut memiliki hubungan dengan objek penelitian yang sedang diteliti. Dengan adanya dokumentasi kegiatan berupa foto dan catatan peristiwa yang sudah berlalu bisa dijadikan sebagai tambahan sumber data yang di butuhkan dalam untuk mendukung dari sumber data primer.

Metode dokumentasi digunakan peneliti dalam penelitian ini karena sebagai pengumpul data dari sumber-sumber tertulis yang tersusun dari arsip-arsip, catatan rapat, gambar kegiatan dan dokumen resmi selain itu semua hasil penelitian akan semakin kredibel apabila di dukung dengan foto-foto yang telah ada.

Metode dokumentasi di lakukan dengan harapan dapat mendapatkan data informasi objek penelitian yang meliputi: sejarah berdirinya KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung, letak geografis, struktur organisai, keadaan jumlah karyawan dan jumlah anggota, dan lain sebagainya. Data yang telah disebutkan akan dijadikan data tambahan dalam penyusunan skripsi ini.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam bukunya sugiyono “menurut miles and huberman (1984), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitaif dilakukan secara interaktif dan berlngsung secara terus menerus sampai tuntas”, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas yang data dalam analisis data yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan sebuah hasil dari catatan lapangan dengan suatu proses pemilihan, pemusatan dan penyederhanaan penyederhanaan data yang bersal dari lapangan dengan tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah temuan.⁷³ Temuan dari melakuakn penelitian di lokasi sebagai sesuatu yang di pandang tidak umum seperti yang lain atau berbeda.

2. Penyajian Data

Data *display* berarti mendisplay data yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, dan sebagainya. Menyajikan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah bersifat naratif. Ini dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.⁷⁴

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.⁷⁵

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik yaitu metode yang yang bertumpu pada data. Data yang di kumpulkan mula-mula disusun, di jelaskan dan kemudian di anailis.⁷⁶ Dimana data menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat

⁷³ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif ...*, hal. 339

⁷⁴ Meta Gunawan, "Teknik Analisis Data", dalam <http://metagunawan.blogspot.co.id/2015/09/teknik-analisis-data.html>, diakses tanggal 17 September 2019

⁷⁵ Ahmad Tanzeh & Suyitno, *Dasar-Dasar Penelitian*, (Surabaya: Elkaf, 2006), hal. 231

⁷⁶ Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1980), hal. 140

mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Analisa dilakukan setelah data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkumpul yang berhasil di kumpulkan peneliti dari observasi, wawancara dari KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian didasarkan atas kriteria tertentu. Kriteria dalam penelitian kualitatif meliputi kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), dan kepastian (*confirmability*).⁷⁷ Ketiga kriteria tersebut bisa meningkatkan keabsahan sebuah data penelitian yang didalam data tersebut terdapat subjektifitas, metode pengumpulan dan sumber data peneliti yang di gunakan untuk penelitian.

Pengecekan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan harapan menghasilkan data yang credible, melalui pengumpulan data-data dari hasil observasi dan wawancara, secara bersama-sama atau bisa disebut dengan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang berbedabeda untuk mendapata data dari sumber yang sama. Selain itu dalam bukunya sugiono “menurut patton (1980). Dengan triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan.⁷⁸

⁷⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif ...*, hal. 115

⁷⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif ...*, hal. 332

Triangulasi ini dapat dikatakan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui alat dan waktu yang berada dengan metode kualitatif caranya yaitu membandingkan apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan dengan apa yang dikatakan orang tentang suatu penelitian, membandingkan keadaan presepektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang dan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Jadi, peneliti untuk memperoleh kebenaran informasi dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan di lembaga KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung untuk mengecek kebenaran.

H. Tahap Penelitian

Tahapan-tahapan dalam penelitian memiliki beberapa tahapan seperti *pertama*: Tahapan *pra-lapangan*, meliputi kegiatan perizinan dan menggali informasi yang bisa dibuat data, dan memilih tempat penelitian yang bertempat di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. *Kedua*: Tahapan *pekerjaan lapangan* meliputi pengumpulan bahan-bahan melalui kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang bersangkutan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang strategi marketing dalam mengatasi pembiayaan bermasalah dengan teori pengawasan dan pembinaan di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung. *Ketiga*: Tahap *analisis data*, pengecekan keabsahan data yang diperoleh melalui serangkaian kegiatan pengumpul data hasil dari

observasi, wawancara di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung dengan data yang benar-benar *valid*, sehingga data tersebut mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain secara jelas.⁷⁹ *Keempat*: Tahapan *penulisan laporan*, tahap ini meliputi penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data dengan cara membuat laporan secara tertulis dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Semua tahapan-tahapan yang di paparkan diatas akan digunakan peneliti untuk mempermudah proses penelitian serta mempermudah dalam proses penyusunan hasil laporan.

⁷⁹ Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif ...*, hal.127