

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data dan menganalisis data, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.<sup>63</sup>

Selain menggunakan kualitatif, peneliti juga menggunakan tipe penelitian deskriptif, dimana peneliti menggambarkan fenomena secara terperinci dan mendalam. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjuk untuk mendiskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.<sup>64</sup> Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk mendiskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang jenis penelitian dengan mengutamakan pada proses makna yang tidak diuji atau dengan data yang berupa data deskriptif.

---

<sup>63</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 1

<sup>64</sup> Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hal. 17

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian ini akan dilakukan. Lokasi penelitian yang pertama dipilih peneliti adalah Kopsyah BMT Sahara Tulungagung yang beralamat di Jl. Raya Kembang Sore No. 2A Bolorejo Kauman Tulungagung. Lembaga tersebut dipilih peneliti karena letaknya yang strategis dan dekat dengan jalan raya serta dekat dengan pelaku usaha sehingga mudah dijangkau oleh nasabah maupun calon nasabah.

Lokasi yang kedua yaitu BMT Istiqomah Karangrejo yang beralamat di Jl. Dahlia No. 9 Karangrejo Tulungagung. Jika dilihat dari letak geografisnya BMT Istiqomah pusat dekat dengan jalan raya dan wilayahnya banyak terdapat pelaku usaha. Selain karena letak geografis dan lokasi yang mudah dijangkau dan strategis, pemilihan lokasi di BMT ini karena perkembangannya yang cukup baik dan keberadaannya cukup diminati oleh masyarakat sekitar BMT Istiqomah juga memiliki jenis produk simpanan maupun pembiayaan.

## **C. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti sangat diperlukan dan penting kedudukannya, dikarenakan penelitian kualitatif adalah studi kasus maka segala sesuatu akan sangat tergantung pada kedudukan peneliti, dengan demikian peneliti berkedudukan sebagai instrumen penelitian yang utama. Keterlibatan

peneliti menjadi keharusan dalam penghayatan permasalahan, dapat dikatakan bahwa peneliti melekat erat dengan subjek penelitian.<sup>65</sup>

Oleh karena itu peneliti dalam penelitian ini akan terjun langsung ke lokasi penelitian dan bertindak sebagai instrumen penelitian sekaligus pengumpul data. Sehingga kehadiran peneliti secara langsung dilapangan memiliki peran yang penting yaitu sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti. Peneliti akan melakukan observasi langsung dan melakukan wawancara dengan pihak Baitul Maal Wat Tamwil. Dengan demikian dapat menyimpulkan data dari gabungan hasil wawancara dan pengamatan secara langsung.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Data adalah sebuah urut informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem tertentu.<sup>66</sup> Sumber data penelitian kualitatif dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

##### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber informasi yang dimiliki kompetensi sesuai dengan obyek penelitian.<sup>67</sup>

Mengingat penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan di lapangan, maka sebagai data primer keterangan atau fakta yang

---

<sup>65</sup> Sukardi, *Metolodi Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hal. 53

<sup>66</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 25

<sup>67</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 62

langsung di dapat dari hasil penelitian di lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara yang dilakukan kepada pihak Manajer dan Staff (*Customer Service* dan *Teller*) serta beberapa anggotanya di Kopsyah BMT Sahara Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.

## 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari narasumber, tetapi dari pihak ketiga. Data sekunder diperoleh dari berbagai literatur, dokumen-dokumen, foto dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer serta materi yang terkait dengan tema atau judul tersebut.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam suatu penelitian untuk mendukung penelitian skripsi.

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya data dikumpulkan pada setting alamiah, apabila pengumpulan data dilihat dari sumber datanya pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Dan bila dilihat dari cara atau teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi dan gabungan keempatnya.<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> Mamik, *metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), hal. 103

### 1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra 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.<sup>69</sup> Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan mendatangi langsung Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara Tulungagung dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>70</sup> Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon. Dalam hal ini, pewawancara harus memiliki konsep yang jelas mengenai hal yang dibutuhkan kerangka tertulis. Daftar pertanyaan harus tertuang dalam rencana wawancara untuk mencegah kemungkinan mengalami kegagalan memperoleh data.

### 3. Dokumentasi

Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau *human resources*, melalui observasi dan

---

<sup>69</sup> Sugiono, *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 308

<sup>70</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal 186

wawancara. Sumber lain yang bukan dari manusia (non- *humam resources*), diantaranya dokumen, foto dan bahan statistik. Dokumen terdiri dari berupa buku harian, notula rapat, laporan berkala, jadwal kegiatan, peraturan pemerintah, anggaran dasar, surat-surat resmi dan lain sebagainya. Selain bentuk-bentuk dokumen tersebut bentuk lainnya adalah foto dan bahan statistik. Dengan menggunakan foto akan dapat mengungkapkan suatu situasi pada detik tertentu sehingga dapat memberikan informasi deskriptif yang berlaku saat ini.<sup>71</sup>

Metode pengumpulan data ini yaitu dengan mempelajari dokumen-dokumen yang ada dan melakukan pencatatan data yang tersedia di Kopsyah BMT Sahara dan BMT Istiqomah Tulungagung. Sebagian besar data yang diperoleh berupa laporan, catatan harian, surat-surat dan lain sebagainya.

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

Teknik analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya, sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab.<sup>72</sup> Teknik analisis data meliputi sebagai berikut:

##### **1. Reduksi Data**

---

<sup>71</sup> Mamik , *Metodologi Kualitatif...*, hal. 109

<sup>72</sup> Mamik, *Metodologi Kualitatif...*, hal. 135

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

## 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang sebelumnya sudah dianalisa dalam berupa catatan.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data. Pada langkah ini peneliti menyusun secara sistematis data yang sudah disajikan.

## **G. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Agar data yang diperoleh dari lokasi penelitian di lapangan bisa memperoleh keabsahan, maka peneliti melakukan:

### 1. Triangulasi

Untuk mendapatkan data yang valid maka peneliti melakukan teknik Triangulasi. Triangulasi adalah teknik untuk melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Dengan teknik triangulasi ini memungkinkan diperoleh variasi informasi seluas-luasnya atau selengkap-lengkapnyanya.<sup>73</sup> Mengenai

---

<sup>73</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D...*, hal. 273

uraian dari triangulasi tersebut yang digunakan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

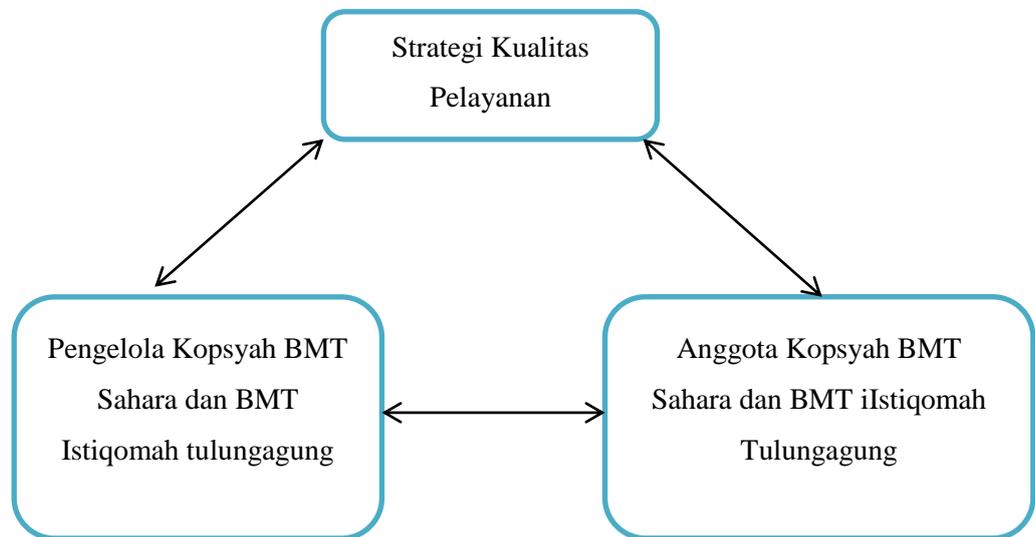
a. Triangulasi Sumber

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan serta mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang didapat melalui waktu serta alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.<sup>74</sup> Dengan teknik triangulasi sumber ini peneliti menguji kredibilitas data melalui pengecekan data yang diperoleh di lapangan dari beberapa sumber yang meliputi pengelola lembaga keuangan yaitu Manajer dan Staff (*Customer Service* dan *Teller*) serta beberapa anggota di Kopsyah BMT Sahara dan BMT Istiqomah Tulungagung. Setelah data dianalisis oleh peneliti, maka akan dihasilkan suatu kesimpulan dengan adanya kesamaan pendapat beberapa sumber.

---

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method)*, (Bandung: Alfabeta, 2001), hal. 372

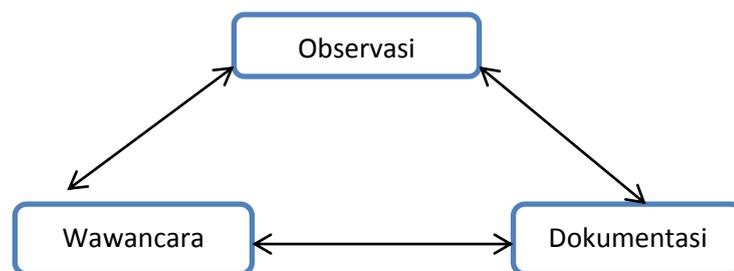
**Gambar 3.1**  
Triangulasi Sumber



b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kreadibilitas data. Adapun teknik pengumpulan datanya adalah observasi langsung di lapangan, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan suatu informasi yang berkaitan langsung dengan yang akan diteliti di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung.

**Gambar 3.2**  
Triangulasi Teknik



## 2. Perpanjangan Kehadiran

Keterlibatan peneliti dalam pengumpulan data tidak cukup dalam waktu yang singkat, tetapi memerlukan perpanjangan kehadiran pada latar penelitian agar terjadi peningkatan erat kepercayaan atas data yang telah dikumpulkan.<sup>75</sup>

## 3. Menggunakan Bahan Referensi

Rujukan suatu informasi yang dilakukan seseorang untuk membantu mendapatkan informasi. Dalam referensi memuat beberapa informasi seperti halnya penulis atau pengarang, nama buku, tahun buku dan tahun terbit buku. Dalam penelitian sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen, sehingga menjadi lebih akurat.

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

Untuk memperoleh hasil-hasil yang akan di dapat dari penelitian ini penulis memakai prosedur atau tahapan-tahapan. Adapun tujuannya agar proses penelitian terfokus dan terarah serta tercapai hasil kevalidan yang maksimal. Tahap-tahap sebagai berikut:

### 1. Tahap Persiapan

Tahap ini peneliti melakukan berbagai macam persiapan sebelum terjun langsung ke lapangan. Dalam tahapan ini yang dilakukan oleh peneliti adalah menyusun rancangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai lapangan, memilih dan

---

<sup>75</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif....*, hal. 275

memanfaatkan informasi, menyiapkan perlengkapan penelitian dan persoalan etika penelitian yang sesuai dengan penelitian peneliti yaitu Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis (Studi Kasus di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maatl Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung).

## 2. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini dilaksanakan dengan cara pengumpulan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian yang ada di lokasi penelitian. Dalam proses ini peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang berhubungan dengan data yang akan dioalah dan terarah.

## 3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data ini peneliti sesuai dengan cara yang telah ditentukan sebelumnya yang meliputi wawancara dengan subyek penelitian yang ada di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung. Setelah itu menafsirkan data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti. Selanjutnya dilakukan pengecekan keabsahan data dengan mengecek sumber data dan metode yang digunakan untuk memperoleh data sehingga data yang diperoleh benar-benar sesuai dan sebagai bahan dasar yang diteliti.

#### 4. Tahap pelaporan

Tahap terakhir dari sebuah penelitian adalah tahap pelaporan data. Pada tahap ini peneliti menyusun laporan hasil penelitian dengan formal sesuai dengan prosedur atau yang sudah ditentukan. Di dalam tahapan ini, peneliti menulis laporan penelitian yang berjudul Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis (Studi Kasus di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung). Atas penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti secara cermat dan teliti dan bisa dipertanggungjawabkan, laporan ini ditulis dalam bentuk skripsi.