

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif, dimana memberikan gambaran yang detail atau secara rinci tentang gejala yang terjadi. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan lainnya. Dalam hal ini, data tersebut meliputi transkrip materi interview dan hasilnya, catatan lapangan, fotografi, video tape, dokumen personal, memo serta catatan resmi yang ada di BMT BERKAH Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek.

Metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah. Penelitian deskriptif secara garis besar merupakan kegiatan penelitian yang hendak membuat gambaran atau mencoba melihat suatu peristiwa atau gejala secara sistematis, faktual dengan penyusunan secara akurat.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Rokhmat Subagiyo, *Buku Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*, (Jakarta Timur : Alim's Publishing, 2017) hlm.157.

Peneliti menggunakan jenis penelitian studi multi situs, yang mana penggunaan metode ini karena sebuah *inquiry* secara empiris yang menginvestigasi fenomena sementara dalam konteks kehidupan nyata (*real life context*), ketika batas antara fenomena dan konteks tidak tampak secara jelas; dan sumber-sumber fakta ganda yang digunakan. Karakteristik utama studi multi situs adalah apabila peneliti meneliti dua atau lebih subjek, latar atau tempat penyimpanan data.

Penelitian ini berusaha memahami makna peristiwa serta interaksi orang dalam situasi tertentu untuk dapat memahami makna peristiwa dan interaksi orang, digunakan orientasi teoritik atau perspektif teoritik dengan pendekatan fenomenologis (*phenomenological approach*). Pendekatan ini digunakan dengan mengamati fenomena-fenomena dunia konseptual subjek yang diamati melalui tindakan dan pemikirannya guna memahami makna yang disusun oleh subjek di sekitar kejadian sehari-hari. Peneliti berusaha memahami subjek dari sudut pandang subjek itu sendiri, dengan tidak mengabaikan penafsiran, dan membuat skema konseptual.

Maka dari sini laporan yang disajikan nanti akan berupa kutipan kutipan data. Dari sini dapat dilihat penelitian ini menggambarkan bagaimana penerapan strategi dan pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah di BMT PETA Trenggalek dan BMT BERKAH Trenggalek.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di BMT BERKAH Trenggalek yang berada di Desa Sumbergedong Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek dan BMT PETA Cabang Trenggalek yang berada di Desa Kedungsigit Kecamatan Karangn Kabupaten Trenggalek. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini karena dari pengamatan yang telah dilakukan di Kota Trenggalek terdapat beberapa BMT atau Koperasi Syariah yang berdiri akan tetapi dari sekian banyak lembaga yang ada dua diantaranya memiliki keunggulan dibanding lembaga yang lain, seperti dalam hal jumlah anggota dan juga lokasi yang strategis yang mereka tempati selain itu juga strategi mereka yang efektif karena dapat mempertahankan eksistensinya ke dalam lingkup masyarakat sekarang.

## **C. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitian. Hal tersebut sangat diperlukan karena keabsahan data nantinya akan diserahkan pada subyek penelitian, apakah data yang diperoleh maupun analisisnya benar-benar sesuai dengan persepsi/pandangan subyek.

Dalam penelitian ini kehadiran peneliti sangatlah dipentingkan, peneliti dalam penelitian kualitatif sangat berperan dalam proses pengumpulan data atau dalam kata lain yang menjadi instrumen dalam

penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Dengan adanya kehadiran peneliti di lapangan dalam penelitian kualitatif adalah suatu yang mutlak, karena peneliti bertindak sebagai instrumen penelitian sekaligus pengumpul data. Jadi berdasarkan hal tersebut maka kehadiran peneliti dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting. Setelah mendapat izin dari pihak lembaga, terkait pelaksanaan penelitian. Peneliti harus melakukan kunjungan, kemudian observasi terlebih dahulu secara langsung dengan melaksanakan wawancara dengan pihak-pihak yang berhubungan atau pihak yang terkait. Peneliti secara langsung berperan aktif melakukan penelitian di BMT BERKAH Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek.

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

Data ialah sekumpulan bukti ataupun fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk mencapai tujuan tertentu. Dan juga dapat diartikan sebagai bahan keterangan tentang kejadian nyata atau fakta-fakta yang dirumuskan dalam sekelompok lambang tertentu yang tidak acak yang menunjukkan jumlah, tindakan, atau hal. Data dapat berupa catatan-catatan dalam kertas, buku, atau tersimpan sebagai file dalam basis data. Sedangkan Sumber data merupakan penjelasan dari mana data-data yang digunakan dalam penelitian dapat diperoleh. Dalam penelitian ini terdapat dua sumber data yaitu sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dengan cara mendapatkan langsung dari sumbernya. Data primer biasa disebut dengan data langsung. Yang termasuk sumber data primer diantaranya:

1. *Person*. Dalam penelitian ini sumber datanya adalah hasil wawancara peneliti dengan karyawan dan nasabah BMT BERKAH Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek. Wawancara dilakukan pada karyawan dan nasabah karena disini peneliti berbicara mengenai strategi promosi dan pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah, jadi wawancara dengan karyawan dan nasabah guna untuk mengetahui apa saja strategi promosi dan pelayanan, serta kendala dan solusi yang dihadapi. Peneliti juga perlu mewancarai nasabah guna memastikan apakah strategi yang dilakukan pihak Bank sudah berjalan dengan baik yang secara langsung dapat dirasakan oleh pihak nasabah.
2. *Place*. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi atau pengamatan langsung pada tempat yang digunakan untuk penelitian yaitu BMT BERKAH Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek dan melihat secara langsung bagaimana aktivitas yang dilakukan pada saat di lembaga, bagaimana pelaksanaan strategi promosi dan pelayanan yang dijalankan, serta adakah kendala yang terjadi dan

bagaimana solusi yang dilakukan pihak Bank dalam mengatasi kendala pelaksanaan strategi promosi dan pelayanan.

3. *Paper*. Sumber data yang memaparkan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lain. Data ini diperoleh melalui dokumen yang berupa buku yang diperoleh dari BMT BERKAH Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh 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 video, dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer. Data yang didapatkan berasal dari pihak kedua. Dan penelitian ini tidak langsung didapatkan dari subjek penelitian. Jadi pada saat penelitian dilakukan, data tersebut telah tersedia. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari dokumentasi resmi dari BMT BERKAH Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek antara lain tentang struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, jabatan, dan sumber-sumber pustaka yang relevan.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan ke-7). (Bandung:Alfabeta, 2015), hlm. 383.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal ini terdapat beberapa teknik dalam melakukan pengumpulan data, yaitu diantaranya:

### a. Observasi

Observasi merupakan salah satu kegiatan yang kita lakukan untuk memahami sesuatu yang merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada riset kualitatif, yang difokuskan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena riset. Tujuannya peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, peneliti akan memperoleh pengalaman langsung sehingga memungkinkan peneliti menggunakan pendekatan induktif, jadi tidak dipengaruhi oleh konsep atau pandangan sebelumnya. Pendekatan induktif membuka kemungkinan melakukan penemuan. Dapat melihat hal-hal yang kurang / tidak diamati orang lain khususnya yang berada dalam lingkungan itu karena telah dianggap biasa.

Jadi observasi dalam penelitian ini merupakan pengamatan yang dilakukan secara mendalam terhadap bentuk kegiatan di BMT BERKAH Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek. untuk mengetahui strategi promosi dan pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah pada BMT BERKAH Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek.

b. Wawancara

Maksudnya diartikan sama dengan interview, bertatap muka langsung dengan dua pihak atau lebih untuk menanyakan informasi yang dibutuhkan oleh pihak tertentu dan akan diberikan tanggapan langsung oleh pihak lain. Peneliti akan bertanya secara langsung dan mendalam kepada responden yang berhubungan secara langsung tentang masalah penelitian, peneliti membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok pertanyaan yang akan diajukan dalam proses wawancara tersebut. Tujuan dari wawancara ini untuk mengetahui data yang jelas dan lebih mendalam dari narasumber atau informan. Informan memiliki peran penting dalam hal ini karena menjadi sumber utama data. Informan dalam metode wawancara ini berasal dari manajer, karyawan atau pegawai dan anggota di BMT BERKAH Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan mencari informasi dari catatan atau dokumen yang ada dan yang dianggap relevan dengan masalah penelitian baik berupa naskah teks ataupun foto-foto yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, notulen



rapat, agenda, dan sebagainya. Dalam melakukan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki segala sesuatu benda dimana benda tersebut memiliki hubungan dengan objek penelitian yang sedang diteliti.

Metode dokumentasi dilakukan dengan harapan dapat mendapatkan data informasi objek penelitian yang meliputi : sejarah berdirinya BMT BERKAH dan BMT PETA Trenggalek, letak geografis, struktur organisasi, keadaan jumlah karyawan dan jumlah nasabah dan sebagainya. Jadi pengumpulan informasi ini diharapkan peneliti bisa mendapat informasi yang memang benar-benar valid mengenai strategi promosi dan pelayanan.

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

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Proses penelitian data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari segi sumber, setelah dibaca, dipelajari dan ditelaah seluruh data yang tersedia kemudian mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan. Langkah selanjutnya adalah penyusunan satuan-satuan itu kemudian dikategorikan, dan tahap akhir mengadakan pemeriksaan keabsahan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan

teknik analisis model interaktif Miles dan Huberman yang mana membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan diverifikasi. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sudah mengantisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak sewaktu memutuskan kerangka konseptual, wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan penentuan metode pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung sudah terjadi tahapan reduksi, selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, menulis memo). Proses ini berlanjut sampai pasca pengumpulan data di lapangan, bahkan pada akhir pembuatan laporan sehingga tersusun lengkap.

Langkah selanjutnya mengembangkan sistem pengkodean. Semua data yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip) dibuat ringkasan kontak berdasarkan fokus penelitian. Setiap topik liputan dibuat kode yang menggambarkan topik tersebut. Kode-kode tersebut dipakai untuk mengorganisasi satuan-satuan data yaitu: potongan-

potongan kalimat yang diambil dari transkrip sesuai dengan urutan paragraf menggunakan komputer.

## 2. Penyajian Data

Sebagaimana ditegaskan oleh Miles dan Huberman, bahwa penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menemukan suatu makna dari data-data yang telah diperoleh, kemudian disusun secara sistematis, dari bentuk informasi yang kompleks menjadi sederhana namun selektif. Proses penyusunan informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian. Di dalam penelitian ini data yang diperoleh berupa kalimat, kata-kata yang berhubungan dengan fokus penelitian, sehingga sajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis yang memberikan kemungkinan untuk ditarik kesimpulan.

## 3. Mengambil Kesimpulan dan Verifikasi

Setelah kegiatan analisis data dilakukan, langkah selanjutnya ialah menarik kesimpulan. Kesimpulan tersebut berasal dari data-data yang diperoleh selama proses penelitian baik itu berasal dari observasi lapangan ataupun dokumentasi.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Bandung : Remaja Karya, 1989),

## **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Pengabsahan data adalah upaya untuk menjamin dimana semua data yang diperoleh penulis relevan dengan realistik yang terjadi dan memang sesungguhnya. Hal ini bertujuan untuk menjamin data maupun informasi yang didapatkan dapat terjamin dan memperoleh data yang valid. Dalam penelitian kualitatif perlu dikemukakan tentang rencana uji keabsahan data, diantaranya:

### a. Member check (Pengecekan Data)

Adalah proses pengecekan data yang didapatkan peneliti kepada pemberi data. Tujuannya untuk mengetahui apakah data atau informasi yang diperoleh dan yang akan digunakan nantinya sudah sesuai dengan apa yang dimaksud oleh narasumber. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti data yang berada didalam data tersebut valid, sehingga data tersebut semakin kredibel/ dapat dipercaya.

### b. Perpanjangan Pengamatan

Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen penelitian itu sendiri. Kehadiran peneliti dalam pengumpulan data tidak cukup bila dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan kehadiran. Dengan perpanjangan pengamatan maka peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, kemudian wawancara lagi

dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Perpanjangan pengamatan sendiri memiliki tujuan untuk menguji kredibilitas data dalam penelitian. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informan yang disembunyikan lagi, bila telah terbentuk rapport, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, dimana kehadiran peneliti tidak ada lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.

c. Triangulasi

Adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Jadi menguji kredibilitas data strategi promosi dan pelayanan yang dilakukan BMT BERKAH dan BMT PETA Trenggalek , maka pengumpulan data yang diperoleh dapat dilakukan kepada Manager yang merencanakan strategi promosi dan pelayanan, Karyawan sebagai yang menjalankan strategi promosi dan pelayanan, dan nasabah yang mendapatkan dampak dari strategi promosi dan pelayanan tersebut.

Data dari ke tiga sumber tersebut tidak bisa disama ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan dan dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Kemudian data dianalisis

oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Pada penelitian ini, peneliti mengecek data yang telah diperoleh melalui tiga sumber, yakni Manager, karyawan dan nasabah BMT BERKAH dan BMT PETA Trenggalek

d. Diskusi teman sejawat

Menurut pendapat Moleong, “teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat”. Teman sejawat yang dimaksud dalam hal ini adalah teman-teman sebaya yang memiliki pengetahuan yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama kami dapat membandingkan data yang telah diperoleh, saling memberi pandangan kritis, serta membantu mengembangkan langkah berikutnya.

Melalui teknik ini, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga kemungkinan kekeliruan data dan analisis bisa diperkecil sehingga pemahaman peneliti tentang keadaan lapangan bisa lebih mendalam.

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

Didalam penelitian ini, peneliti melakukan empat langkah diantaranya:

a. Tahap Pra Penelitian

Tahap perencanaan merupakan tahapan yang paling awal yakni diawali dengan penentuan lokasi penelitian, selanjutnya melakukan

konsultasi terkait penelitian yang akan dilakukan di BMT BERKAH dan BMT PETA Trenggalek yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lengkap dan jelas mengenai masalah- masalah yang akan diteliti. Tahap ini merupakan tahap yang paling menentukan untuk langkah selanjutnya, dan peneliti akhirnya memantapkan pilihan untuk membahas Strategi promosi dan pelayann untuk meningkatkan jumlah nasabah BMT BERKAH dan BMT PETA Trenggalek. Setelah data hasil observasi cukup, maka selanjutnya peneliti mencari referensi dari berbagai sumber seperti buku dan penelitian terdahulu mengenai topik tersebut dan membuat proposal skripsi sembari mengirimkan permohonan izin penelitian kepada BMT BERKAH dan BMT PETA Trenggalek. Setelah proposal skripsi dan proses perizinan sudah disetujui, maka peneliti bisa menuju tahap selanjutnya.

#### b. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini merupakan tahap penggalian dan pengumpulan data sesuai dengan fokus masalah. Dalam tahap ini peneliti memulai melakukan penelitian di BMT BERKAH dan BMT PETA Trenggalek. Tahap ini merupakan tahap penggalian dan pengumpulan data sesuai dengan fokus masalah, seperti strategi promosi dan pelayanan yang digunakan, kendala yang dihadapi dan solusi yang dilakukan sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah. Data tersebut dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

c. Tahap Analisis Data

Data yang sudah terkumpul dan telah direduksi, maka akan dilakukan analisis data. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dengan menerangkan proses berfikir induktif yaitu berangkat dari faktor- faktor khusus, peristiwa-peristiwa yang konkrit kemudian dari faktor-faktor atau peristiwa yang khusus dan konkrit kemudian itu ditarik generalisasi yang bersifat umum. Setelah itu dilakukan penyajian data dan penarikan kesimpulan.

d. Tahap Pelaporan

Merupakan tahap terakhir yaitu dengan menuliskan dalam laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Laporan ini yang akan ditulis dan dijabarkan dalam laporan skripsi.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Grafindo Persad, 2015), hlm. 136-137.