

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.¹ Sedangkan penelitian deskripsi adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.² Penelitian deskripsi tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan.³

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, pergerakan-pergerakan sosial, atau hubungan kekerabatan.⁴

Metode kualitatif berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat, dan/atau organisasi dalam kehidupan

¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:PT. Remaja Rosdakarya,2012), hal .6

² Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), hal. 309

³ *Ibid...*, hal. 310

⁴ Hotman M. siahaan, *metode penelitian kualitatif persepektif mikro* (Surabaya:Insan Cendekia, 2002) hal. 1

sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan/atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan/atau suatu organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari persepektif partisipasi. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian. Berdasarkan analisis tersebut, kemudian ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum yang sifatnya abstrak tentang kenyataan-kenyataan.

Karakter khusus penelitian kualitatif berupaya mengungkapkan keunikan individu kelompok masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam kehidupannya sehari-hari. Untuk mengungkapkan keunikan subyek secara komprehensif dan serinci mungkin diperlukan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini merupakan suatu metode penelitian yang diharapkan dapat menghasilkan suatu deskripsi tentang ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat dan/atau organisasi tertentu dalam suatu setting tertentu pula. Kesemuanya itu dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.⁵

⁵ *Ibid*,.. hal. 2-3

Dengan begitu, data dapat diartikan sebagai fakta atau informasi yang diperoleh dari aktor (subjek penelitian, informasi, pelaku), aktivitas, dan tempat yang menjadi subjek penelitiannya yang dilakukan dikancah atau medan terjadinya gejala dalam hal ini adalah Koperasi Islam Patani Berhad dengan menggunakan metode kualitatif.

Dalam penulisan skripsi ini menggunakan jenis penelitian fenomenologi. Menurut Scheglof dan Sacks, dalam melakukan menggunakan persepektif ini , peneliti merekam kondisi sosial sehingga memungkinkan peneliti mendemonstrasikan tentang cara yang dilakukan oleh informan. Pada saat itu, peneliti melakukan interpretasi terhadap makna perbuatan dan pikiran mereka akan struktur keadaan.

Analisis terhadap tindakan informan merupakan sebuah teknik yang sering digunakan untuk menggambarkan bagaimana manusia berpikir tentang dirinya sendiri melalui pembicaraan dan bagaimana mereka berpikir tentang pembicaraan mereka berdasarkan pengetahuan yang mereka miliki.⁶

B. Lokasi penelitian

Penentuan lokasi penelitian ini dimaksudkan untuk lebih mempersempit ruang lingkup dalam pembahasan dan sekaligus untuk mempertajam fenomena sosial yang ingin dikaji sesuai dengan substansi. Adapun yang menjadi lokasi atau objek dalam penelitian ini merupakan studi kasus yang dilakukan di Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand.

⁶ *Ibid*,... hal. 33

C. Kehadiran Peneliti

Untuk mendapatkan data sebanyak-banyaknya dalam melakukan penelitian, kehadiran peneliti di lokasi penelitian sangatlah penting. Ini dikarenakan instrumen penelitian yang dipakai oleh peneliti bersifat mengikat peneliti untuk hadir di lokasi penelitian, sehingga menjadikan peneliti atau lewat bantuan orang lain sebagai alat pengumpul data utama. Kehadiran Peneliti ini dilaksanakan mulai tanggal 25 Desember 2016 s/d 20 Januari 2017, mulai pukul 13.00 – 14.30 WIB .

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah keterangan yang dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau masalah. Data harus obyektif, komprehensif, representatif, mempunyai galat baku (standar error) yang kecil, *up to date*,⁷ dan harus ada hubungan dengan persoalan yang akan dipecahkan,⁷ sehingga dapat menjadi sumber yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung. Data ini bisa diperoleh dengan cara wawancara/interview kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan obyek penelitian. Kaitannya dengan penelitian ini, data primer dapat diperoleh dari hasil

⁷ Ali Mauludi, (ed.), *Teknik Memahami Statistika 1*, (Jakarta Timur: Alim's Publishing, 2012), hal. 1

wawancara/interview Manajer dan Karyawan Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand tentang sistem manajemen dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber yang diperoleh dari bahan bacaan. Sumber-sumber sekunder terdiri atas berbagai macam, dari surat pribadi, kitab harian, notulen rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah.⁸ Dapat disimpulkan bahwa sumber data sekunder merupakan sumber data penunjang yang dapat diperoleh dari buku panduan yang dikeluarkan oleh Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand atau dari buku-buku yang berkaitan dengan tema yang di bahas pada penelitian ini mengenai sistem manajemen dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencari fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut.⁹ Penulis mengadakan pengamatan secara langsung di Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand guna memperoleh data valid yang menjadi obyek penelitian melalui pemilihan data, pencatatan, dan sebagainya dengan

⁸ S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hal. 143

⁹ Kristi Poerwandari, *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*, Ed. 3, (Jakarta: LPSP3 UI, 2005), hlm. 116

maksud memperoleh gambaran yang jelas mengenai kejadian faktual tentang pelaksanaan akad *murabahah* yang terjadi.

2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal (semacam percakapan) yang bertujuan memperoleh informasi.¹⁰ Teknik wawancara untuk pengumpulan data dilakukan secara langsung yaitu dengan cara mengadakan tanya jawab dengan orang-orang yang berkaitan langsung dengan obyek yang diteliti, dalam hal ini Manajer dan Karyawan Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand. Metode wawancara ini telah dilakukan oleh peneliti pada Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand dengan cara tatap muka, namun untuk memperdalam data peneliti melajutkannya dengan wawancara langsung melalui e-mail dan telepon. Metode wawancara yang dilakukan adalah metode wawancara tidak terstruktur yang artinya wawancara (pertanyaan dan susunan kata) dapat dilaksanakan secara fleksibel tergantung dengan kondisi objek penelitian.

3. Dokumentasi

Metode Dokumentasi merupakan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.¹¹ Metode ini dilakukan untuk memperoleh data tentang sejarah lembaga, produk-produk lembaga, serta data-data lainnya yang berkaitan dengan pokok

¹⁰ S. Nasution, *Metode Research . . .*, hal. 113

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineke Cipta, 2010), hal. 274

pembahasan penelitian, khususnya mengenai sistem manajemen dalam pelayanan kepada nasabah.

F. Teknik Analalisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif, dan interpretatif. Analisis data dilakukan dengan cara mengatur secara sistematis pedoman wawancara, catatan lapangan, data kepustakaan untuk mendapatkan pengetahuan dari data, kemudian memformulasikan secara deskriptif, selanjutnya memproses data tersebut. Adapun analisis data terbagi dalam tiga tahapan, yaitu tahapan reduksi data, menyajikan data, dan menyimpulkan atau verifikasi.

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan.¹² Secara operasional reduksi dilakukan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung. Kemudian, membuat ringkasan data lapangan, melakukan kodifikasi, dan memformulasikannya. Hasil yang diperoleh diinterpretasikan, kemudian disajikan dalam bentuk naratif. Selanjutnya, temuan dari perpustakaan dan analisis data lapangan dicari hubungannya.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan). Hal ini dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan

¹² Matthew Miles dan Huberman, A. Michael, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tantang Metode-Metode Baru*. (Jakarta: UI Press, 1992), hal. 16

yang ada di lapangan. Agar data yang diperoleh tidak diragukan lagi maka dalam penelitian ini diperlukan pengecekan keabsahan data dengan cara sebagai berikut:

1. Perpanjangan Kehadiran

Perpanjangan kehadiran (keikutsertaan) berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai.¹³ Perpanjangan kehadiran memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan karena, peneliti akan banyak mempelajari hal-hal yang ada dalam lokasi penelitian.

2. Triangulasi (*Triangulation*)

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.¹⁴ Dalam penelitian ini, peneliti mengecek kembali segala informasi ataupun catatan-catatan yang diperoleh dengan cara membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Seperti membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara serta mengecek data yang sudah diperoleh dengan berbagai sumber data.

H. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa tahapan penelitian yang perlu dilakukan agar proses penelitian lebih terarah, terfokus serta tercapai kevalidan yang maksimal dan memperoleh hasil yang diinginkan.

¹³ *Ibid.*, hal. 327

¹⁴ *Ibid.*, hal. 330

Adapun tahapan-tahapan penelitian tersebut meliputi:

1. Tahap pra penelitian
 - a. Menentukan rumusan masalah
 - b. Menentukan lokasi penelitian
 - c. Mengurus perizinan
 - d. Melakukan wawancara pra penelitian
 - e. Menyiapkan perlengkapan penelitian.
2. Tahap pengambilan data, meliputi;
 - a. Memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri
 - b. Mengumpulkan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian dengan observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi
 - c. Memecahkan data yang telah terkumpul.
3. Tahap analisis data, terdiri dari analisis selama pengumpulan data dan sesudahnya.
 - a. Analisis selama pengumpulan data meliputi kegiatan:
 - 1) Membuat ringkasan atau rangkuman hasil wawancara
 - 2) Mengembangkan pertanyaan dan analisis selama wawancara
 - 3) Mempertegas fokus penelitian
 - b. Sedangkan analisis setelah pengumpulan data meliputi kegiatan:
 - 1) Reduksi Data
 - 2) Penyajian data
 - 3) Menyimpulkan data

4. Tahap penulisan laporan, meliputi kegiatan;

- a. Penyusunan hasil penelitian.
- b. Konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing.
- c. Perbaikan hasil konsultasi.

Tahap-tahap yang dipaparkan di atas akan digunakan peneliti untuk mempermudah proses penelitian serta mempermudah dalam proses penyusunan hasil laporan.