

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita dengan teori yang berlaku.

Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif (kualitatif), dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>78</sup>

Fokus penelitian ini adalah menganalisis *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola dalam upaya menciptakan loyalitas nasabah yang diterapkan BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro kabupaten Blitar, sehingga jenis penelitian ini ialah penelitian studi kasus. Secara teknis studi kasus adalah

---

<sup>78</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombiansi (Mixed Metods)*, (Bandung: Alvabeta, 2012), hal. 13

suatu penelitian yang mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat.<sup>79</sup>

Studi kasus juga dikenal sebagai studi yang bersifat komprehensif, intens, rinci, dan mendalam serta lebih diarahkan sebagai upaya menelaah masalah-masalah atau fenomena yang bersifat kontemporer atau kekinian. Secara umum studi kasus memberikan akses atau peluang yang luas kepada peneliti untuk menelaah secara mendalam, detail, intensif, dan menyeluruh terhadap unit sosial yang diteliti.<sup>80</sup>

## **B. Data dan Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian dapat bersumber dari data primer (sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data) dan data skunder (sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen).<sup>81</sup>

Data primer berupa hasil wawancara dengan informan, gambaran tentang obyek penelitian dan dokumen yang diperoleh langsung dari BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro. Data informan mulai dari pihak BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro yakni kepala cabang, kepala capem, dan para staff karyawan. Kemudian selain itu informan juga berasal dari sebagian nasabah BMT UGT Sidogiri yang telah menggunakan dan mengetahui sistem tersebut dalam kegiatan transaksinya.

---

<sup>79</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal.14

<sup>80</sup>Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 20

<sup>81</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, hal. 24

Pengambilan sampel dari populasi anggota (nasabah) BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro berbeda dengan pengambilan sampel pada penelitian kuantitatif. Pada penelitian kualitatif, peneliti memasuki situasi sosial tertentu, melakukan wawancara dan observasi kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi sosial tersebut.<sup>82</sup> Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu menentukan subjek atau objek sesuai tujuan. Dengan menggunakan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan topik penelitian, peneliti memilih subjek atau objek sebagai unit analisis.<sup>83</sup>

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer.<sup>84</sup> Dilihat dari sumber data bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Diantaranya buku, jurnal ilmiah, artikel, arsip yang berhubungan dengan BMT dan jempot bola.

Data yang dikumpulkan berupa data-data tentang sistem layanan jempot bola mulai sejarah, mekanisme, syarat-syarat dan lain-lain serta data tentang jumlah transaksi nasabah yang telah diberlakukannya sistem layanan jempot bola oleh BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro kabupaten Blitar.

---

<sup>82</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 52

<sup>83</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Alfabeta : Bandung, 2010), hal. 47

<sup>84</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif...*, hal. 54

### C. Teknik Pengumpulan Data

Pada dasarnya ada tiga teknik pengumpulan data yang lazim digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Wawancara yang dilakukan yaitu dengan cara wawancara mendalam (*indepth interview*), yaitu penggalian data secara mendalam terhadap satu topik dengan pertanyaan terbuka. Wawancara dilakukan dengan pimpinan cabang, kepala capem, serta staff karyawan BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro Blitar. Sedangkan dari nasabah yaitu dengan cara wawancara kepada nasabah yang telah diberlakukan sistem jemput bola dan dianggap mengerti, wawancara dilakukan secara satu per satu. Jika data yang diperoleh belum puas, maka akan ada wawancara lanjutan dengan nasabah yang berbeda demi sebuah kelengkapan data. Sehingga informan akan terus bertambah dan semakin besar sesuai dengan teknik *snowball sampling* dimana teknik yang pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit lama-lama menjadi besar.<sup>85</sup>

Wawancara yang dilakukan kepada pihak BMT yaitu tentang sistem layanan jemput bola yang diterapkan. Meliputi sejarah sistem layanan jemput bola, pengertian, perencanaan, mekanisme pelaksanaan sistem layanan jemput bola, efektifitas sistem pelayanan jemput bola, serta kendala dan hambatan dari sistem yang dijalankan oleh BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro.

---

<sup>85</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis...*, hal. 78

Wawancara yang dilakukan kepada nasabah antara lain meliputi pekerjaan nasabah, penghasilan nasabah, pengetahuan nasabah tentang sistem layanan jemput bola, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, dan manfaat diterapkannya sistem pelayanan jemput bola oleh BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro Blitar.

## 2. Observasi

Observasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah observasi terlibat yang dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu: pengamatan deskriptif, pengamatan terfokus dan pengamatan selektif.<sup>86</sup>

- a. Pengamatan deskriptif yaitu pengamatan dimana saat memasuki situasi sosial tertentu sebagai objek penelitian, pada tahap ini peneliti belum membawa masalah yang akan diteliti. Yang dimaksud adalah peneliti datang hanya meneliti secara umum tentang letak geografis BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro Blitar, produk apa saja yang ditawarkan, lingkup pemasaran yang dilakukan BMT, nama-nama karyawan dan bagian-bagiannya serta meneliti secara umum, pekerjaan mayoritas nasabah BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro.
- b. Pengamatan terfokus yaitu dimana peneliti sudah mempersempit observasi menjadi fokus tertentu. Yang dimaksud adalah peneliti sudah mulai menarik pengamatan umum menjadi lebih sempit. Antara lain BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro Blitar, telah menerapkan sistem layanan jemput bola dalam menciptakan loyalitas nasabah.

---

<sup>86</sup>Spradley, "Tahapan Observasi" dalam <http://www.agengriskiadi2.blogspot.com>. 2013, diakses tanggal 6 Februari 2017

Penelitian terhadap nasabah BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro sudah dipersempit menjadi pekerjaan yang diteliti adalah nasabah dengan pekerjaan tertentu. Dan apakah nasabah yang mempunyai pekerjaan tertentu tersebut dapat merasa terpuaskan dengan adanya sistem pelayanan jemput bola.

- c. Pengamatan selektif adalah peneliti telah menguraikan fokus yang ditemukan sehingga datanya menjadi lebih rinci. Dalam observasi kali ini peneliti telah benar-benar fokus meneliti sistem layanan jemput bola, kemudian fokus nasabah yang diteliti diarahkan pada nasabah yang berprofesi sebagai pedagang, dimana pedagang merupakan salah satu profesi yang setiap harinya memiliki penghasilan, dan menjadi mayoritas nasabah BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro yang dirasa sangat cocok dengan sistem pelayanan jemput bola. Pada pengamatan terakhir peneliti melakukan penelitian sistem layanan jemput bola yang diterapkan, apakah dengan sistem pelayanan jemput bola dapat menciptakan loyalitas nasabah ditengah-tengah banyaknya lembaga keuangan yang ada di kecamatan Kanigoro.

### 3. Studi Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber-sumber non-insani yakni berupa dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang terkait dengan fokus dan sub fokus penelitian. Data yang dibutuhkan adalah buku rekening nasabah, data jumlah transaksi nasabah, brosur BMT UGT Sidogiri,

struktur organisasi BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro dan data lain yang berhubungan dengan fokus penelitian.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Menurut Milles dan Huberman analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

a. Reduksi data

Merupakan sebuah hasil dari catatan lapangan dengan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan-penyederhanaan.

b. Penyajian data

Dengan arti lain data ini merupakan sebuah hasil dari proses penyusunan secara sistematis bertujuan untuk memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian.

c. 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.<sup>87</sup>

Metode yang penulis gunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah induktif. Metode induktif adalah metode yang dinilai dari analisis berbagai

---

<sup>87</sup>Ahmad tanzeh dan Suyitno, *Dasar-dasar Penelitian Cetakan Pertama*. (Surabaya: Elkaf, 2006), hal. 231

data yang terhimpun dari suatu penelitian, kemudian bergerak kearah pembentukan kesimpulan kategori atau ciri-ciri umum tertentu.<sup>88</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 laporan tersebut, yaitu berupa data yang ditemukan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh dari BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro Blitar. Penerapannya adalah dengan cara mengolah data yang masih umum yang berupa jawaban dari pimpinan, *customer service*, *account officer*, dan nasabah BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro Blitar, kemudian akan dilakukan analisis, sehingga akan menghasilkan kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian.

#### **E. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Data yang telah berhasil diperoleh, yakni data mengenai sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro Blitar, dikumpulkan dan dicatat dalam penelitian ini, diusahakan kemantapan dan kebenarannya sehingga akan menghasilkan kesimpulan sementara. Kemudian langkah selanjutnya adalah pengecekan keabsahan data. Kegiatan ini dilakukan untuk meningkatkan derajat kepercayaan data dan agar hasil temuan yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi.

---

<sup>88</sup>*Ibid.*, hal. 232



Untuk pengecekan atau pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas.<sup>89</sup> Teknik yang digunakan antara lain:

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan melakukan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan informan akan semakin terbentuk, semakin akrab dan tidak ada jarak lagi, saling terbuka dan saling mempercayai, sehingga harapannya ialah tidak ada informasi yang disembunyikan. Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali dilapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

Dalam hal ini peneliti menggunakan perpanjangan pengamatan dengan melakukan wawancara kepada kepala cabang dan staff karyawan dan melakukan pengamatan terhadap proses kerja mengenai sistem layanan jemput bola yang dilakukan dalam rangka menciptakan nasabah yang loyal. Kemudian pengecekan akan dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada nasabah yang telah diberlakukan sistem layanan tersebut, kemudian hasil wawancara tersebut secara garis besar apakah sesuai dengan hasil wawancara dengan pihak BMT UGT Sidogiri Blitar.

---

<sup>89</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif...*, hal. 63

## 2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat terekam secara pasti dan sistematis. Sebagai peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar atau tidak.

Misalkan dengan meningkatkan ketekunan dengan tidak hanya melakukan wawancara dengan narasumber (kepala kantor) dan observasi kepada kinerja mengenai sistem layanan jemput bola, akan tetapi dengan melakukan analisis mengenai jumlah transaksi BMT atas nasabah yang diberlakukan sistem layanan tersebut, apakah jumlah transaksi yang diperoleh per harinya menunjukkan hasil yang konsisten.

## **F. Kehadiran Peneliti**

Peran peneliti dalam penelitian ini sebagai pengamat partisipan atau pengamat penuh. Selain itu kehadiran peneliti sebagai peneliti informan. Mulai dari studi pendahuluan, izin secara lisan pada pimpinan BMT, kemudian mengirim surat resmi dari kampus kepada pimpinan BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro Kabupaten Blitar tentang pemberian izin peneliti, kemudian peneliti mulai

memasuki lokasi penelitian ke BMT UGT Sidogiri tersebut. Oleh karena itu kehadiran peneliti menjadi hal yang sangat penting. Dalam hal ini Lexy J. Mellow mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama.<sup>90</sup>

### **G. Lokasi Penelitian**

Objek penelitian yang dilakukan ialah suatu lembaga keuangan syariah berupa BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*). Dimana lembaga tersebut bernama BMT UGT Sidogiri Cabpem Kanigoro Kabupaten Blitar. Di kabupaten Blitar terdapat satu kantor cabang dan empat kantor cabang pembantu. Beralamat di Jl. Irian No. 25 Timur Pasar Kanigoro kec. Kanigoro kabupaten Blitar dengan nomor tlp (0342) 444807. Lokasi BMT tersebut dapat dibidang strategis berdekatan dengan pasar, karena salah satu nasabah utama BMT tersebut ialah masyarakat yang berprofesi sebagai pedagang, atau mereka yang berpenghasilan setiap hari.

---

<sup>90</sup>Mohammad Pabundu, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal.57

## H. Tahap-tahap Penelitian

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

Moleong mengemukakan bahwa pelaksanaan penelitian ada empat tahap, yaitu :<sup>91</sup>

1. Tahap pra-lapangan

Meliputi kegiatan menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai lapangan, memilih dan memanfaatkan informan, dan menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Meliputi mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan sistem layanan jemput bola, dan loyalias nasabah. Data tersebut diperoleh dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

3. Tahap analisis data

Meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro Blitar. Kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data yang didapat dan metode perolehan data sehingga data benar-benar valid sebagai dasar dan bahan

---

<sup>91</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), hal. 125

untuk memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.

#### 4. Tahap penulisan laporan

Meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data. Setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan perbaikan, saran-saran demi kesempurnaan skripsi yang kemudian ditindaklanjuti hasil bimbingan tersebut dengan menulis skripsi yang sempurna. Langkah terakhir melakukan pengurusan kelengkapan persyaratan untuk ujian skripsi.