

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang yang diteliti. ¹Dalam melakukan metode penelitian, ada beberapa jenis penelitian dan pendekatan yang dapat digunakan, dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian dan jenis penelitian sebagai berikut :

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan kualitatif ialah rangkaian kegiatan atau proses menjangkau informasi dari kondisi sewajarnya dalam kehidupan suatu objek, dihubungkan dengan suatu masalah, baik dari sudut pandang teoritis maupun praktis.² Metode yang digunakan adalah metode kualitatif adalah pengamatan, wawancara, atau penelaah dokumen. Objek Penelitian yang digunakan adalah “Implementasi Pelayanan Prima dan Strategi Promosi Dalam Pembiayaan Murabahah di PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik”. Adapun ciri-ciri dari penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

¹ Sugiyono dan Hariyanto, *Belajar dan Pembelajaran*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2012), hal. 126

² Chairul Shaleh, *Metodologi Penelitian Sebuah Petunjuk Praktis*. (Yogyakarta: CV. Jaya Abadi, 2008), hal. 80

(1) bersifat alamiah, penelitian kualitatif dilakukan pada latar ilmiah atau konteks dari suatu keutuhan. Hal ini dilakukan karena sifat alamiah menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya, (2) Manusia sebagai alat (instrument), dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan salah satu sarana pengumpul data yang utama, (3) Metode kualitatif, metode yang digunakan yaitu pengamatan, wawancara atau peenelaahan dokumen, serta (4) Lebih mementingkan proses daripada hasil, hal ini disebabkan oleh adanya hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses.³

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus. Secara teknis studi kasus adalah suatu penelitian yang mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat.⁴ 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

³ Lexy J.Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:PT Remaja Rosda Karya,2006),hal.8

⁴Suharsimi Arikunto,*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*,(Jakarta:Rineka Cipta,2002),hal.14

sosial yang diteliti.⁵ Adapun yang menjadi studi kasus dalam penelitian ini adalah “Implementasi Pelayanan Prima dan Strategi Promosi Dalam Pembiayaan Murabahah di PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik”

B. Lokasi Penelitian

Ada beberapa hal penting yang perlu disebutkan terkait dengan lokasi penelitian. Pertama adalah menyebutkan tempat penelitian, misalnya: desa, komunitas, atau lembaga tertentu. Kedua, mengemukakan alasan adanya fenomena sosial atau peristiwa seperti yang dimaksud oleh kata kunci penelitian terjadi di lokasi tersebut.⁶ Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Pusat PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Hal ini berdasarkan hasil penelusuran peneliti dalam penelitian awal

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini mutlak diperlukan. Ini dikarenakan peneliti sebagai instrument kunci (*key instrument*) dan pemberi tindakan. Sebagai instrument kunci penelitian, artinya peneliti sebagai pengamat yang mengamati aktivitas-aktivitas yang terjadi di lapangan dan berhubungan langsung terhadap obyek penelitian secara aktif.⁷ Peneliti sebagai pengumpul dan penganalisis data, serta sebagai pelopor hasil penelitian dalam melaksanakan kegiatan pengamatan dan pengumpulan data. Di lokasi penelitian, peneliti dibantu oleh pihak BPRS Mandiri Mitra

⁵ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, (Jakarta:Raja GrafindoPersada,2003) hal.20

⁶ Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dalam Laporan Penelitian*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang,2004) hal. 69

⁷ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta:Bumi Aksara,2009) hal.79

Sukses Gresik beserta staf pegawai lainnya. Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti sangat dibantu oleh Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, peneliti diarahkan dengan baik untuk teknis penelitian di BPRS ini. Secara bertahap, peneliti secara aktif menggali informasi yang dibutuhkan dan menuliskan data yang diperoleh sebenar-benarnya.

D. Data dan Sumber Data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu.⁸ Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama yang ada dilapangan.⁹ Termasuk sumber data primer adalah: (a) *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau dalam konteks penelitian ini disebut dengan informan. Yang termasuk sumber data ini adalah karyawan dan pimpinan BPRS (b) *Place*, yaitu data yang diperoleh dari gambaran tentang situasi kondisi yang berlangsung berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian, serta (c) *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda huruf angka, gambar atau symbol-simbol lain.¹⁰

⁸ Moh.Pebundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), hal. 57.

⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format 2 Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2005), hal. 128

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur*,..... hal. 129

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer.¹¹ Dilihat dari sumber, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.¹² Adapun data yang termasuk data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari dokumen-dokumen yang berkenaan dengan prosedur pelaksanaan “Implementasi Pelayanan Prima dan Strategi Promosi dalam Pembiayaan Murabahah di PT. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik” terkait dengan bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.¹³ Adapun metode pengumpulan data yang digunakan penyusun dalam penelitian ini yaitu :

a. Metode Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku, objek sasaran.¹⁴ Metode observasi yaitu melakukan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari

¹¹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Prenada Media, 2005), hal. 128

¹² *Ibid.*, hal. 13

¹³ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian...*, hal. 100

¹⁴ Abdurrahman fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik penyusunan Skripsi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), hal. 104

dekat kegiatan yang dilakukan BPRS Mitra. Hasil observasi ini berupa: aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi, atau suasana tertentu dan perasaan emosi seseorang. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh gambaran riil dari suatu peristiwa.¹⁵ Observasi dalam penelitian ini adalah pengamatan secara mendalam terhadap kegiatan BPRS Mitra dalam melakukan penghimpunan dana dan penyaluran pembiayaan, serta dalam menjual produk lainnya dengan menggunakan seluruh panca indera untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipan. Yaitu observasi yang melibatkan peneliti/pengamat untuk ambil bagian dalam penelitian. Akan tetapi, dalam proses penelitian di BPRS Mitra, peneliti dibatasi untuk melakukan observasi secara mendalam. Ini disebabkan karena keterbatasan waktu penelitian dan kegiatan operasional di BPRS Mitra yang cukup padat. Oleh karena itu, peneliti disilahkan untuk meneliti kegiatan operasional di kantor seperlunya.

2. Wawancara Mendalam (Indept Interview)

Metode indept interview (wawancara mendalam) adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.¹⁶ Dalam metode wawancara ini peneliti memakai pedoman wawancara yang terstruktur, semua pertanyaan

¹⁵ Faisal, *Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif* (Buku Ajar Part 6). (dikutip dari: ichaladutech.blogspot.com/2013/04/teknik-pengumpulan-data-penelitian-html?m=1) diakses pada: tanggal 10 januari 2018 pukul 10:30WIB

¹⁶ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta : Andi, 2004). Hal. 218

telah dirumuskan sebelumnya dengan membuat daftar pertanyaan, sehingga proses wawancara berlangsung, pewawancara dapat menggunakan daftar wawancara tersebut agar wawancara lebih lancar. Adapun yang menjadi informan kunci dalam wawancara penelitian ini adalah Samsun Arif (Direktur) dengan teknik *snowball sampling* “bola salju” yang terdiri dari AO Marketing Pembiayaan murabahah, *Customer Service* BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, serta nasabah pembiayaan murabahah (modal kerja barang)

3. Dokumentasi

Menurut tanzeh dokumentasi adalah “mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia”.¹⁷ Sesuai dengan pendapat tersebut, penulis menggunakan metode dokumentasi sebagai alat pengumpul data dari bahan-bahan tertulis yang terdiri dari dokumen-dokumen resmi, bukan dokumentasi pribadi. Adapun data yang diharapkan peneliti, meliputi: sejarah berdirinya BPRS, letak geografis BPRS, struktur organisasi, visi dan misi, profil dan jumlah nasabah. Dari data-data yang diperoleh kemudian peneliti memproses data tersebut untuk dijadikan data tambahan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Studi Literatur

Studi literatur adalah cara yang dipakai untuk menghimpun data-data atau sumber-sumber yang berhubungan dengan topik yang diangkat dalam

¹⁷ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2006), hal.31

suatu penelitian. Studi literatur bisa didapat dari berbagai sumber, jurnal, buku dokumentasi, internet dan pustaka.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Dalam hal ini Nasution menyatakan "Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian".¹⁸ Menurut Miles dan Huberman ada tiga metode dalam analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, model data, penarikan/verifikasi kesimpulan. Yaitu: (1) Reduksi Data, reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian "data mentah" yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan yang tertulis. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data terjadi secara continue melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif.

Faktanya, bahkan "sebelum" data secara actual dikumpulkan. Sebagaimana pengumpulan data berproses, terdapat beberapa episode selanjutnya dari reduksi data (membuat rangkungan, pengodean, membuat tema-tema, membuat pemisah-pemisah, menulis memo) dan reduksi data/pentransformasian proses terus-menerus setelah kerja lapangan, hingga laporan akhir lengkap.¹⁹ (2) Model Data/Penyajian Data, setelah data direduksi, maka alur penting berikutnya dalam analisis data

¹⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2010), hal. 89.

¹⁹ Emzir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), hal. 129

adalah penyajian data. Sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah bentuk teks naratif. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Sedangkan menurut Nasution “mendisplay data bisa dilakukan dengan membuat grafik atau bagan lainnya.²⁰(3) penarikan/verifikasi kesimpulan, langkah ketiga dalam analisis data menurut Miles dan Hiberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Yang merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

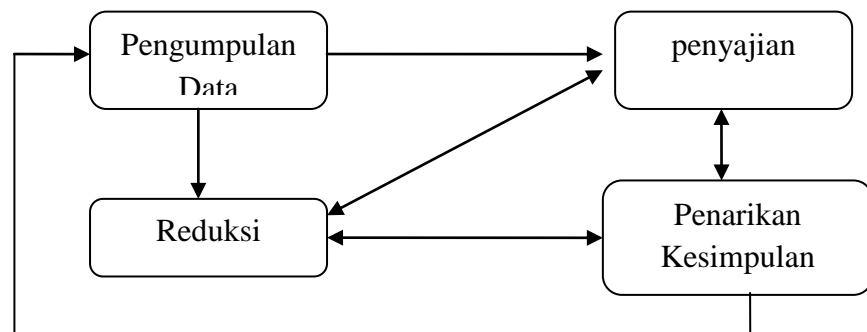
Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitas masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Secara teknis proses penarikan kesimpulan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara mendiskusikan data-data hasil temuan dilapangan dengan teori-teori yang dimasukkan dalam bab tinjauan pustaka. Berikut ini adalah analisis data model interaktif menurut Miles dan Huberman.²¹ Bagan tersebut akan menjelaskan bahwa dalam melakukan analisis data kualitatif dapat dilakukan bersamaan dengan

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta,2016), hal.341

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta,2012), hal.247

pengambilan data, proses tersebut akan berlangsung secara terus menerus sampai data yang ditemukan jenuh.

Gambar 3.1 Model Teknik Analisis Data (Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman)



Sumber : Miles dan Huberman dalam Subagiyo

Bagan analisis data model interaktif Miles dan Huberman di atas menjelaskan bahwa dalam melakukan analisis data kualitatif dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Proses yang bersamaan tersebut meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data menggunakan uji credibility validitas internal.²² Credibility (kredibilitas) adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data-data hasil penelitian, dalam penelitian ini cara-cara yang digunakan dalam uji credibility sebagai berikut :

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi-Mixswd Methods*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 364

1. Perpanjangan Kehadiran, perpanjangan kehadiran (keikutsertaan) berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai.²³ Perpanjangan kehadiran memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan karena, peneliti akan banyak mempelajari hal-hal yang ada dalam lokasi penelitian.
2. Triangulasi, adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.²⁴ meliputi: (a) Triangulasi sumber, triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang mana dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. (b) Triangulasi Teknik, Pada triangulasi teknik ini peneliti akan menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan data yang diperlukan dan dibutuhkan dalam penelitian ini.

Dalam uji triangulasi teknik disini, dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan dengan teknik yang berbeda. (c) Triangulasi waktu, Pada triangulasi waktu ini, penelitian akan dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda. Seperti, peneliti melakukan wawancara pada pagi hari, kemudian mengulangnya atau melakukan wawancara lanjutan pada siang harinya.

²³ Lexy J. Meleog, *Metodologi*, hal 329

²⁴ *Ibid.*, hal.330

Diantaranya (Diskusi teman Sejawat, teknik ini dilakukan dengan cara memaparkan hasil pengumpulan data sementara kepada teman-teman yang dianggap mampu untuk memberikan masukan, dan memeberikan pandangan yang lain untuk perbandingan, sehingga dapat membantu peneliti dalam mengambil langkah yang selanjutnya dalam melakukan penelitian. Member Chek, Pelaksanaan member chek dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan atau kesimpulan. Teknik ini dilakukan dengan cara mengecek data-data yang telah terkumpul dari informan. Setelah data terkumpul semua akan dilakukan diskusi dengan informan, apakah data yang sudah terkumpul ada yang dikurangi maupun ditambahi).

3. Pemeriksaan sejawat, teknik pengecekan validitas data ini, bisa dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi snalitik dengan rekan-rekan sejawat.²⁵ Teknik ini mengandung beberapa maksud sebagai salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data. Dalam proses pengumpulan data, peneliti akan mengadakan diskusi dengan teman sejawat yang melakukan penelitian yang sama dengan sistem yang terbuka

H. Tahap-Tahap Penelitian

Moleong mengemukakan bahwa pelaksanaan penelitian ada empat tahap, yaitu:²⁶ (1) Tahap Pra Lapangan , tahap pra-lapangan meliputi kegiatan menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian,

²⁵ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal.7

²⁶ Lexy J. Moleong, (Metode Penelitian Kualitatif, Edii Rrevisi), Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2015, hal. 125

mengurus perizinan, menjajaki dan menilai lapangan, memilih dan memanfaatkan informan, dan menyiapkan perlengkapan penelitian. (2) Tahap Pekerjaan Lapangan , Meliputi mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan tentang implementasi pelayanan prima dan strategi promosi dalam pembiayaan murabahah di PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. (3) Tahap Analisis data meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

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 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 ujian skripsi.