

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada studi ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.¹ Kesimpulannya dalam penelitian kualitatif ini peneliti mendapatkan data bukan berupa angka-angka statistik melainkan peneliti mendapatkan data berupa kata atau lisan yaitu melalui wawancara ataupun catatan lapangan dan memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas. Penelitian ini diarahkan untuk mendapatkan fakta-fakta yang berhubungan dengan penerapan sistem manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas produk dan pelayanan nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar.

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan data informasi yang berdasarkan dengan kenyataan (fakta) yang diperoleh di lapangan.² Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian

¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif, Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara 2013)hal 80.

² Suharsimi Ari Kunto, *Managemen Penelitian Cet ke 2*, (Jakarta: PT.Renika Cipta, 1993) hal 309.

akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.³

Jadi, dapat disimpulkan penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang berusaha menggambarkan keadaan objek, suatu kondisi lingkungan tertentu untuk menggambarkan dan menganalisis secara umum permasalahan serta fenomena yang terjadi secara sistematis. Dengan kata lain penelitian ini hanya menggambarkan fenomena penelitian apa adanya dari sumber data baik berupa tulisan, perilaku, lisan tanpa adanya suatu uji hubungan variabel, tentunya peneliti juga mempertimbangkan data yang diperoleh dari lapangan dengan menganalisis secara lebih mendalam, maka dari itu peneliti sangat berperan penting dengan keterlibatan peneliti sendiri dilapangan untuk mendapatkan informasi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.⁴ Penelitian ini dilaksanakan di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar. BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar beralamat di JL. Mastrip no. 11 Kel.

³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2011). Hal. 11.

⁴ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2008). Hal 53

Kalipang Kec. Sutojayan Kab. Blitar. Penulis berinisiatif mengambil judul Peranan Kualitas Layanan (*customer satisfaction*) terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini sangatlah penting dan utama, seperti yang dikatakan Meleong bahwa “dalam penelitian kualitatif peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data yang utama”.⁵ Kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif ini sangat diperlukan secara langsung dilapangan, karena sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami masalah yang diteliti.

Peneliti sebagai pengumpul dan penganalisis data, serta sebagai pelapor hasil penelitian dalam melaksanakan kegiatan pengamatan dan pengumpulan data. Kehadiran peneliti merupakan hal yang paling penting dalam mengamati dan mendapatkan data yang valid, sebab penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, oleh karena itu diperlukan adanya wawancara, observasi, serta dokumentasi terhadap BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar untuk mendukung kevalidan data tersebut.

D. Data dan Sumber Data

⁵ *Ibid*, Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi ...Hal 117

1. Jenis data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu.⁶ Sumber data dalam penelitian dapat bersumber dari data primer (sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data) dan data sekunder (sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data). Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder.

- a. Data Primer adalah Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁷ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari manager dan nasabah BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo-Blitar yaitu melalui wawancara mendalam (*in depth interview*).
- b. Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁸ Jadi data sekunder yakni data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti atau data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi. Dilihat dari sumber data bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku, dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Sumber data yang digunakan dalam

⁶ Moh. Pebundu Tika, *Metidologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2006), hal. 57

⁷ Sugiyono, *metode penelitian kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2012)

⁸ *Ibid*,...Hal 326

penelitian ini diperoleh dari buku, artikel, dokumen pribadi dan brosur BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo-Blitar.

2. Sumber data

Adapun yang dimaksud dengan sumber data adalah subyek darimana data diperoleh.⁹ Jadi dalam pengambilan sebuah data itu harus jelas asal data dan dari siapa data tersebut diperoleh. Sehingga data jelas sumbernya dan dapat dipertanggung jawabkan.

Pengamatan sumber data utama melalui wawancara tidak lepas dari kata-kata dari informan atau orang yang diamati. Dalam proses ini, maka ada tiga kegiatan yang difokuskan dan sangat berpengaruh yakni melihat, mendengar dan bertanya. Proses tersebut tidak lepas dari tindakan selanjutnya yang dilakukan peneliti sebagai bentuk respon terhadap hasil wawancara yang dia dapatkan. Menurut Lofland dan Lofland yang dikutip Lexy J. Moleong, “sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan serta dokumen dan lain-lain.”¹⁰

Untuk mempermudah mengidentifikasi sumberdata, Suharsimi mengklasifikasikan menjadi 3 P, yaitu person, place dan paper.

P = Person, sumber data berupa orang.

P = Place, sumber data berupa tempat.

P = Paper, sumber data berupa simbol.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hlm.172

¹⁰ *Ibid*, Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,... hal 157

Keterangan singkat untuk ketiganya adalah:

P = person, sumber data berupa orang, dimana sumber data yang dapat memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket.

P = place, sumber data berupa tempat, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak, misalnya ruangan, kelengkapan, alat, wujud benda, aktifitas, kinerja, kegiatan belajar-mengajar dan lain sebagainya.

P = paper, sumber data berupa simbol, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain, lebih mudahnya bisa disebut dengan metode dokumentasi.¹¹

Yang mana dari sumber data ini peneliti dapat memperoleh keterangan yang berguna untuk mendukung proses diskripsi dan analisa masalah penulisan, adapun jenis data yang dipakai oleh peneliti untuk melengkapi jenis data tersebut adalah:

- a. Informan yakni orang yang mampu memberikan informasi tentang situasi dan kondisi serta lokasi latar penelitian fungsi informan bagi peneliti adalah agar informasi dapat terjaring dalam waktu yang cukup singkat karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran. Dalam hal ini peneliti menggunakan informan yang benar-benar mengetahui pengembangan sistem

¹¹*Ibid.* Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*,... hal 172

manajemen dan kualitas kinerja yang diterapkan di BMT UGT Sidogiri cabang Lodoyo Blitar.

- b. Dokumen yaitu berupa tulisan atau catatan, buku, surat kabar, brosur, laporan dan lain sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut peneliti dapatkan dari arsip-arsip yang ada di BMT UGT Sidogiri cabang Lodoyo Blitar.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pada dasarnya ada tiga teknik pengumpulan data yang lazim digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan dalam fokus penelitian.

1. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran.¹² Menurut Tanzeh dan Suyitno observasi adalah “Cara untuk mengumpulkan data dengan mengamati

¹² Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006). Hal. 105

atau mengobservasi obyek penelitian atau peristiwa baik berupa manusia, benda mati, maupun alam.”¹³

Kelebihan teknik ini adalah data yang diperoleh lebih dapat dipercaya karena dilakukan atas pengamatan sendiri. Observasi dalam penelitian ini adalah pengamatan secara mendalam terhadap kegiatan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo dalam melakukan peningkatan produk dan pelayanan kepada nasabah.

2. Interview (wawancara)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan dua pihak, yaitu *pewawancara* (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan *terwawancara* (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.¹⁴

Dalam wawancara, peneliti mewawancarai sumber-sumber dari manager dan nasabah mengenai kualitas produk dan pelayanan pada BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo. Metode wawancara ini peneliti gunakan untuk memperkuat dan menambah serta melengkapi data hasil observasi.

3. Dokumentasi

Dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik dokumen dibagi menjadi dua yaitu dokumen pribadi dan dokumen resmi.

¹³ Ahmad Tanzeh dan Suyitno, *Dasar-dasar Penelitian*, (Surabaya: Elkaf, 2006). Hal. 31.

¹⁴ *Ibid*, Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. . . hal 186

Dokumen probadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman dan kepercayaan. Dokumen resmi terbagi atas dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal merupakan memo, pengumuman, instruksi sedangkan dokumen eksternal berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial.¹⁵ Dalam penelitian ini, peneliti juga akan memanfaatkan teknik dokumentasi untuk merekam dokumen-dokumen penting BMT maupun foto yang terkait secara langsung dengan fokus penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.¹⁶

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Dengan demikian peneliti akan menggambarkan

¹⁵*Ibid*, Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. . . Hal 217

¹⁶ Noeng Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif, edisi III* (Yogyakarta: PT Bayu Indra Grafika, 1998). Hal 104

kualitas layanan dan kinerja karyawan di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodooyo.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Dalam analisis data Penulis menggambarkan analisis deskriptif, yaitu metodologi kualitatif. Prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penggunaan metode deskriptif analisis berguna ketika peneliti menggambarkan (melukiskan) data, sekaligus menerangkannya (mengeksplanasikan) ke dalam pemikiran pemikiran yang rasional. Sehingga tercapailah sebuah analisis data yang memiliki nilai empiris.

Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa cara untuk meningkatkan keabsahan data penelitian kualitatif agar dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya dan dapat dibuktikan keabsahannya. Menurut Meleong, dalam penelitian kualitatif ini memakai 4 macam kriteria keabsahan, yaitu:¹⁷

1. Kepercayaan (*credibility*)

Di dalam kredibilitas ini mempunyai beberapa teknik pemeriksaan yaitu:

a. Perpanjangan keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan

¹⁷*Ibid*, Lexy J. Meleong, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi....,Hal 324-338

dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Jadi, perpanjangan keikutsertaan tersebut tidak dapat dilakukan secara singkat yang mana perpanjangan keikutsertaan ini juga menuntut peneliti agar terjun ke lokasi dan dalam waktu yang cukup panjang.

b. Ketekunan/keajegan pengamatan

Yaitu mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau tentatif. Jadi, ketekunan pengamatan itu mencari ciri-ciri dan unsur-unsur persoalan atau isu yang sedang dicari peneliti, hal ini berarti peneliti mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol.

c. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Ada empat macam triangulasi yang memanfaatkan penggunaan *sumber*, *metode*, *penyidik* dan *teori* yaitu:

1. Triangulasi dengan sumber

Artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.

2. Triangulasi dengan metode

Menurut Patton terdapat dua strategi yaitu, (a) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, (b) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data menggunakan metode yang sama.

3. Triangulasi dengan penyidik

Yaitu dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali kepercayaan data.

4. Triangulasi dengan teori

Menurut Lincoln dan Guba, berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori.

d. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Pengecekan sejawat yang dilakukan peneliti yaitu dengan mendiskusikan proses dan hasil penelitian dengan dosen pembimbing dan dengan rekan-rekan sebaya yang sedang mengadakan penelitian yang mana mereka juga memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti dapat *me-review* persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan.

2. Keteralihan (*transferability*)

Di dalam kredibilitas ini mempunyai teknik pemeriksaan yaitu: uraian rinci yang mana teknik ini menuntut peneliti agar melaporkan hasil penelitiannya sehingga uraiannya itu dilakukan setelah dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan.

3. Kebergantungan (*dependability*)

Di dalam kebergantungan ini mempunyai teknik pemeriksaan yaitu: audit kebergantungan dimana teknik ini tidak dapat dilakukan apabila tidak dilengkapi dengan catatan-catatan pelaksanaan keseluruhan proses dan hasil studi

4. Kepastian (*confirmability*)

Kriteria ini digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi secara interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh meteri yang ada pada pelacakan keabsahan lembaga tempat penelitian.

H. Tahap-tahap Penelitian

Tahap penelitian tentang “Peranan Kualitas Layanan (*customer satisfaction*) terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar dibagi menjadi tiga tahapan. Adapun tahap pertama perencanaan, tahap kedua persiapan, tahap ketiga penulisan laporan.

1. Tahap Perencanaan

Dalam tahap ini peneliti memilih masalah yang dapat diteliti, menentukan konteks penelitian dan melihat fenomena lingkungan sekitar objek penelitian. Dalam tahap ini peneliti menjelaskan kontribusi atau implikasi terhadap teori atau implementasi.

2. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan peneliti mengumpulkan data, mengolah data, menganalisis menafsirkan dan memberikan kesimpulan terhadap objek yang telah diteliti.

3. Tahap Penulisan Laporan

Dalam tahap ini peneliti menuliskan hasil dari tahap pelaksanaan penelitian sehingga menjadi sebuah karya ilmiah.