

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono, metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data sesuai dengan telaah penelitian dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

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

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari subyek itu sendiri.<sup>59</sup> Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.<sup>60</sup> Menurut Sukmadinata, penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi

---

<sup>59</sup>Arif Furchan, *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1992), hlm. 21.

<sup>60</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif, Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara 2013), hlm. 80.

dan orang secara individual maupun kelompok.<sup>61</sup> Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya di manfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.<sup>62</sup>

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan data informasi yang berdasarkan dengan kenyataan (fakta) yang diperoleh di lapangan.<sup>63</sup> Penelitian deskriptif sendiri merupakan penelitian yang paling dasar. Ditunjukkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat ilmiah ataupun rekayasa manusia. Penelitian ini mengkaji bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaannya dengan fenomena lain.<sup>64</sup> Deskriptif kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengembangkan teori yang dibangun melalui data yang diperoleh di lapangan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran mendalam tentang strategi dalam meningkatkan kepuasan anggota penabung dengan akad wadi'ah di BMT Pahlawan. Obyek dalam penelitian ini adalah Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Penabung dan subyek penelitian ini adalah manajer BMT Pahlawan Tulungagung.

---

<sup>61</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya: 2009), hlm. 53-60.

<sup>62</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 05.

<sup>63</sup> Suharsimi Ari Kunto, *Managemen Penelitian*, (Jakarta: PT. Renika Cipta, 1993), cet. Ke-2, hlm. 309.

<sup>64</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 72.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses study yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.<sup>65</sup> Penelitian ini dilaksanakan di BMT Pahlawan Tulungagung yang terletak di Jl. Kh. Abdul Fattah No. 33 Tulungagung, tepatnya disekitar pasar Ngemplak Tulungagung. Penelitian ini dilakukan di BMT Pahlawan karena jumlah anggota penabung dengan akad wadiah yang meningkat setiap tahunnya maka untuk mempertahankan anggota diperlukan strategi dan upaya dalam meningkatkan kepuasan anggota penabung mengingat persaingan lembaga keuangan syariah kini kian ketat.

## **C. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif sangat diperlukan karena instrumen dalam penelitian kualitatif ini adalah peneliti itu sendiri. Instrumen selain manusia dapat pula digunakan, tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen. Tugas peneliti sangat berperan penuh dalam penelitian ini, karena penelitalah yang mencari data-data yang akan diteliti. Oleh sebab itu, peneliti harus jeli dalam pengamatan atau pencarian data. Selain itu instrumen yang bersifat data atau grafik hanya sebagai pendukung saja.

---

<sup>65</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta: PT. BumiAksara, 2008), hal. 53.

Kehadiran peneliti 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”.<sup>66</sup> Hal itu dikarenakan, peneliti sebagai pengumpul dan penganalisis data, serta sebagai pelapor hasil penelitian dalam melaksanakan kegiatan pengamatan dan pengumpulan data.

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

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu.<sup>67</sup> Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan tertulis maupun lisan.<sup>68</sup> Adapun sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Sumber data primer**

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>69</sup> Yang termasuk sumber data primer adalah:

- a. Person yaitu sumber data berupa orang yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket.<sup>70</sup>

---

<sup>66</sup> Imron rosidi, karya tulis ilmiah, (Surabaya: PT. Alfina Primatama, 2011), hlm. 12.

<sup>67</sup> Moh. Pabandu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hlm. 57.

<sup>68</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian ...*, hlm. 107

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.

<sup>70</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian ...*, hlm. 172.

- b. Paper yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lain.<sup>71</sup>
- c. Place sumber data yang berupa tempat yaitu sumber data yang menyajikan gambaran berupa keadaan yang berkaitan langsung dengan masalah yang di bahas.

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu maupun perorangan.<sup>72</sup> Dalam memperoleh informasi, data tersebut diperoleh langsung dari objek atau sumber utama, yang berasal dari hasil wawancara mendalam (*indepth interview*). Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara langsung dengan manager mengenai strategi apa yang di aplikasikan untuk meningkatkan kepuasan anggota penabung di BMT Pahlawan.

## 2. Sumber data skunder

Sumber skunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>73</sup> Adapun data skunder dari penelitian bersumber dari dokumen-dokumen berupa catatan, rekamaan gambar atau foto-foto dan hasil-hasil observasi yang berhubungan dengan fokus penelitian ini. Dalam penelitian ini, data skunder yang diambil berasal dari dokumen-dokumen yang berkenaan dengan prosedur pelaksanaan

---

<sup>71</sup>*Ibid*, ... hlm. 129

<sup>72</sup>Amirudin dan Zainal Azikin, *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 30

<sup>73</sup>*Ibid*,... hlm. 326

“Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Penabung dengan Akad Wadi’ah di Baitul Maal wat Tamwil Pahlawan Tulungagung”, terkait dengan data dokumentasi yaitu proses untuk memperoleh keterangan yang berasal dari data yang berbentuk arsip (dokumen) yang dimiliki oleh bank, buku, majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi (baik yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan).<sup>74</sup>

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.<sup>75</sup> Prosedur pengumpulan data dapat juga diartikan sebagai suatu usaha untuk mengumpulkan data. Teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Observasi (Pengamatan)**

Observasi merupakan pengamatan, perhatian atau pengawasan. Moh. Nazir mendefinisikan observasi sebagai “Pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa pertolongan alat standart lain untuk keperluan tersebut.<sup>76</sup> Metode pengumpulan data dengan observasi yaitu teknik mengumpulkan data yang digunakan bila, penelitian berkenaan dengan

---

<sup>74</sup>Suahrsimi Arikunto, *Prosedur...*, hlm 129.

<sup>75</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,2013), cet ke-19, hlm. 224.

<sup>76</sup>Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian ...*, hlm.166

perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar.<sup>77</sup>

Metode observasi dapat dikelompokkan dalam beberapa bentuk, diantaranya:

- a. Observasi partisipasi, adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat keseharian informan.
- b. Observasi tidak terstruktur adalah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.
- c. Observasi kelompok adalah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap suatu isu yang diangkat menjadi suatu objek penelitian.<sup>78</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipan dimana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan informan yang terjadi di lapangan. Peneliti juga menggunakan pedoman observasi sehingga akan memudahkan peneliti dalam mengamati dan memperoleh informasi dan data diharapkan dapat mendeskripsikan mengenai strategi meningkatkan kepuasan pada BMT Pahlawan di Tulungagung.

---

<sup>77</sup>*Ibid*, ..., hlm. 145.

<sup>78</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 32.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.<sup>79</sup> Peneliti menerapkan jenis pembicaraan informal, pertanyaan yang diajukan muncul secara spontanitas. Pembicaraan dimulai dari segi umum menuju yang khusus. Peneliti mengajukan pertanyaan yang bebas kepada subyek menuju fokus penelitian. Adapun hubungan antara peneliti dengan subyek yang diwawancarai adalah dalam suasana biasa dalam kehidupan sehari-hari saja, sehingga tidak terlihat kaku dan menakutkan.

Setelah selesai wawancara, peneliti menyusun hasil wawancara sebagai hasil catatan dasar sekaligus abstraksi untuk keperluan analisis data. Dalam penelitian ini, peneliti mengadakan wawancara secara langsung tentang data internal lembaga keuangan dengan pimpinan lembaga (manajer) dan staf lainnya yang mewakili objek yang diteliti. Data yang diperoleh berupa strategi meningkatkan kepuasan anggota penabung.

3. Dokumentasi yaitu proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian yang berasal dari data yang berbentuk arsip (dokumen), karena dokumen merupakan sumber data yang berupa bahasa tertulis, foto atau dokumen elektronik. Metode dokumentasi bermanfaat dalam melengkapi

---

<sup>79</sup>Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: BPEE UII Yogyakarta, 2001), hal. 62



hasil pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Data yang diperoleh berupa struktur organisasi, jumlah anggota penabung, personalia, dan data-data lain.

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

Sifat analisis dalam penelitian kualitatif adalah penguraian apa adanya fenomena yang terjadi (deskriptif) disertai penafsiran terhadap arti yang terkandung dibalik tampak (interpretif).<sup>80</sup> Analisis data adalah proses pengorganisasian dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.<sup>81</sup> Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif, dimana tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Analisa dilakukan setelah data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkumpul. Data yang di dapat mengenai tahapan-tahapan strategi dalam meningkatkan kepuasan anggota penabung dengan akad *wadi'ah* di BMT Pahlawan Tulungagung.

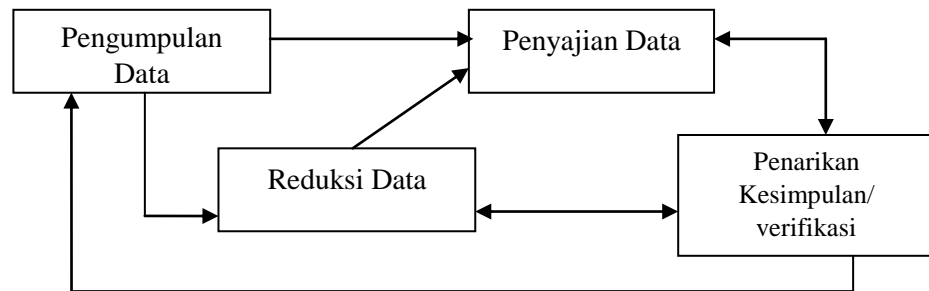
---

<sup>80</sup> Andi Mappiare AT, *Dasar-dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial dan Profesi*, (Malang: Jenggala Pustaka Utama, 2009), hal. 80

<sup>81</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian ...*, hlm. 280-281.

Berdasarkan data tersebut, proses analisa penelitian ini dilakukan mulai dari membaca, mempelajari, dan menelaah data dengan menggunakan langkah-langkah menurut Miles dan Huberman, diantaranya sebagai berikut:<sup>82</sup>

**Gambar 3.1 Teknik Analisis Data**



#### 1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

#### 2. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan di verifikasi.

<sup>82</sup> Miles, Matthew B., “Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode-metode baru/ Matthew B, Miles dan A. Michael Huberman; penerjemah Tjejep Rohendi Rohidi”, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 19920, hlm. 15-19.

### 3. Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan mengelompokkan data yang telah direduksi. Pengelompokkan data dilakukan dengan menggunakan label atau lainnya.<sup>83</sup>

### 4. Penarikan kesimpulan (verifikasi)

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan analisis yang lebih dikhususkan pada penafsiran data yang telah disajikan.<sup>84</sup>

## G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Penelitian ini membutuhkan beberapa cara untuk meningkatkan keabsahan data penelitian kualitatif agar dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan dapat dibuktikan keabsahannya. Menurut Lexy J. Moleong, dalam penelitian kualitatif ini memakai 3 macam kriteria keabsahan, yaitu:<sup>85</sup>

### 1. Kepercayaan (*Kredibility*)

Kredibilitas data dimaksudkan untuk menimbulkan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya, ada beberapa teknik untuk mencapai kredibilitas diantaranya adalah teknik triangulasi, sumber, pengecekan anggota, perpanjangan kehadiran peneliti dilapangan, diskusi teman sejawat, dan pengecekan kecukupan refrensi. Triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data yang memaanfaatkan sesuatu yang lain diluar

---

<sup>83</sup> Imron Rosidi, *Karya Tulis...*, hlm. 26.

<sup>84</sup> *Ibid*, ..., hlm. 26

<sup>85</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian ...*, hlm. 327

data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.<sup>86</sup>

2. Kebergantungan (*Depandibility*)

Kriteria ini digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam pengumpulan dan menginterpretasikan data sehingga data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Kesalahan sering dilakukan oleh manusia itu sendiri terutama peneliti karena keterbatasan pengalaman, waktu, pengetahuan.

3. Kepastian (*Konfermability*)

Kriteria ini digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi secara interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh materi yang ada.

4. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan metode. Menurut Patton dalam Moleong, menjelaskan bahwa terdapat dua strategi yaitu, (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa

---

<sup>86</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 213.

sumber data menggunakan metode yang sama.<sup>87</sup> Triangulasi ini dilakukan jika data atau informan yang diperoleh dari subyek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/transkrip film dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan. Informan disini adalah manajer yaitu pimpinan BMT Pahlawan Kantor Pusat Tulungagung.

## H. Tahap-Tahap Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan melalui beberapa tahap, dimana tahapan tersebut menurut Lexy J. M. Terdapat tiga tahapan yaitu:<sup>88</sup>

### 1. Tahap Pra-Penelitian

Tahap ini merupakan tahap awal yang dilakukan peneliti dengan pertimbangan etika penelitian lapangan melalui tahap pembuatan rancangan rancangan usulan penelitian hingga menyiapkan perlengkapan penelitian. Dalam tahap ini peneliti diharapkan mampu memahami latar belakang penelitian dengan persiapan-persiapan diri yang mantap untuk masuk dalam lapangan penelitian. Adapun tahapan- tahapan penelitian ini meliputi:

- a. Menentukan fokus penelitian
- b. Menentukan lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan

---

<sup>87</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian ...*, hlm. 329.

<sup>88</sup> *Ibid ...*, hlm. 127-148.

- d. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan
- e. Menyiapkan perlengkapan penelitian.

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Dalam tahap ini peneliti berusaha mempersiapkan diri untuk menggali dan mengumpulkan data-data untuk dibuat suatu analisis data mengenai strategi untuk meningkatkan kepuasan anggota penabung dengan akad *wadi'ah* di BMT Pahlawan. Untuk tahapan kegiatan pekerjaan lapangan penelitian ini meliputi:

- a. Memahami latar belakang penelitian dan mempersiapkan diri
- b. Memasuki lapangan
- c. Mengumpulkan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian
- d. Memecahkan data yang telah terkumpul.

## 3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini dilakukan kegiatan yang berupa mengolah data diperoleh dari narasumber maupun dokumen, kemudian akan disusun kedalam sebuah penelitian. Hasil analisis tersebut dituangkan dalam bentuk laporan sementara sebelum menulis keputusan akhir.

Semua tahapan- tahapan yang di paparkan diatas akan digunakan peneliti untuk mempermudah proses penelitian serta mempermudah dalam proses penyusunan hasil laporan.