

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode merupakan cara kerja atau tata kerja untuk dapat memahami objek menjadi sasaran dari ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Untuk mendapatkan kajian yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka dalam menelaah data dan mengumpulkan serta menjelaskan objek pembahasan dalam skripsi ini, penulis menempuh metode sebagai berikut:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan 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 orang (subyek) itu sendiri.¹ Metode yang digunakan adalah metode kualitatif adalah pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Objek penelitian yang digunakan adalah "Implementasi Kualitas Pelayanan pada Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung".

2. Jenis Penelitian

Berdasarkan tema yang dibahas, penelitian ini digolongkan ke dalam jenis penelitian studi kasus. Secara teknis studi kasus adalah suatu penelitian yang mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang,

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

dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat.²

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. Adapun yang menjadi studi kasus dalam penelitian ini adalah "Implementasi Kualitas Pelayanan pada Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung".

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung terletak di Jl. Raya Boyolangu (Depan Polsek) Tulungagung. Lembaga lembaga keuangan ini berdiri di pusat Kecamatan Boyolangu di sebelah selatan pasar Boyolangu. Letak lembaga ini sangat strategis, karena berada di jalur utama penghubung daerah Tulungagung BMT Sinar Amanah terletak di dekat pasar Boyolangu, dimana pasar merupakan tempat pertemuan orang-orang dalam memenuhi kebutuhan hidup hari-hari, mereka berperan sebagai konsumen dan produsen (penjual dan pembeli).

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal 14

C. Kehadiran Penelitian

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini mutlak diperlukan. Ini dikarenakan peneliti sebagai instrumen kunci (*key instrument*) dan pemberi tindakan. Sebagai instrumen kunci penelitian, artinya peneliti sebagai pengamat yang mengamati aktivitas-aktivitas yang terjadi di lapangan dan berhubungan langsung terhadap obyek penelitian secara aktif.³ Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrumen aktif dalam upaya mengumpulkan data-data di lapangan. Oleh karena itu, kehadiran peneliti secara langsung di lapangan sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti, sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dengan informan dan sumber data lainnya di sini mutlak diperlukan.

D. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian terdapat dua sumber penelitian:

1. Data Primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.⁴ Peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung tentang kualitas pelayanan pada penerapan standart operasional prosedur (SOP) *frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung yaitu dengan cara wawancara dengan pegawai BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung.

³ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 20

⁴ Husen Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2014), hlm. 42

2. Data Sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain.⁵ Data sekunder ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu. Peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi visi misi, sejarah, produk dan struktur organisasi dari BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.

1. Observasi

Observasi adalah untuk memperoleh data yang lebih rinci dan lengkap dengan menggunakan pengamatan secara seksama dengan cara melibatkan diri pada komunitas tanpa berpartisipasi dalam fokus penelitian yang sedang diteliti.⁶

Tujuan menggunakan teknik pengumpulan data ini untuk mencatat hal-hal, perilaku, perkembangan, dan sebagainya tentang kualitas pelayanan pada penerapan standart operasional prosedur (SOP) *frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung. Observasi langsung juga dapat memperoleh data dari subjek baik yang tidak dapat berkomunikasi secara verbal atau yang tak mau berkomunikasi secara verbal.

⁵*Ibid, ... hlm. 42*

⁶ Ahmad Tanzed, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: TERAS, 2009), hlm. 184

2. Dokumen

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data berkaitan dengan sumber data. Dalam suatu penelitian sumber data melibatkan tiga faktor, yaitu: latar penelitian, orang-orang yang terlibat dan sesuatu yang dihasilkan melalui keterlibatan orang-orang tersebut.⁷

Tujuan dari menggunakan teknik pengumpulan data ini untuk memberikan informasi dari berkas-berkas tentang biografi, produk-produk dan visi misi dari BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung.

3. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang dilakukan untuk mendapatkan pendapat, persepsi, perasaan, pengetahuan dan pengalaman penginderaan dari informasi mengenai masalah-masalah yang diteliti.⁸

Tujuan penulis menggunakan teknik pengumpulan data ini, untuk memperoleh data secara jelas dan kongkret tentang kualitas pelayanan pada penerapan standart operasional prosedur (SOP) *frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengadakan wawancara dengan pegawai di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapatdikelolah, mensintesisikannya, mencari dan menemukan pola,

⁷ Nyoman Kutha Ratna, *Metode Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu Sosial Humaniora pada Umumnya*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010), hlm. 233

⁸ Ahmad Tanzed, *Pengantar Metode Penelitian*, . . . , hlm. 183

menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁹

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keabsahan data penelitian kualitatif, yaitu: nilai subyektivitas, metode pengumpulan dan sumber data penelitian. Banyak hasil penelitian kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal, yaitu subjektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa kontrol, dan sumber data kualitatif yang kurang credible akan mempengaruhi hasil akurasi penelitian. Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa cara untuk meningkatkan keabsahan data penelitian kualitatif, yaitu: kredibilitas, transferabilitas dan konfirmetas. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukak dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Jadi triangulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagi pendapat. Dengan kata lain bahwa denga triangulasi, peneliti dapat

⁹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2008), hlm. 248

me-*recheck* temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode atau teori.¹⁰

H. Tahap-Tahap Penelitian

Untuk melakukan sebuah penelitian kualitatif, perlu mengetahui tahap-tahap yang akan dilalui dalam proses penelitian. Tahapan ini disusun secara sistematis agar diperoleh data secara sistematis pula. Ada tiga tahap yang bisa dikerjakan dalam suatu penelitian, yaitu :

1. Tahap Pra-lapangan.

Pada tahap pra-lapangan merupakan tahap penjajakan lapangan. Ada lima langkah yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

a. Menyusun Rancangan Penelitian.

Pada tahap ini, peneliti membuat usulan penelitian atau proposal penelitian yang sebelumnya di diskusikan dengan dosen pembimbing dan beberapa dosen lain serta mahasiswa. Pembuatan proposal ini berlangsung sekitar satu bulan melalui diskusi yang terus-menerus dengan beberapa dosen dan mahasiswa.

b. Memilih Tempat Penelitian.

Peneliti memilih BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung karena merupakan BMT pertama di daerah Boyolangu.

c. Mengurus Perizinan.

Pada tahap ini yang pertama yaitu mencari tempat penelitian (BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung), yang kedua meminta surat

¹⁰*Ibid*, ... hlm. 330

pengantar penelitian dari fakultas untuk diserahkan kepada pihak lembaga yang berkaitan dan yang ketiga yaitu melakukan penelitian.

d. Menjajaki dan Menilai Lapangan

Tahap ini dilakukan untuk memperoleh gambaran umum tentang BMT yang ada di Tulungagung. Agar peneliti lebih siap terjun ke lapangan serta untuk menilai keadaan, situasi, latar belakang dan konteksnya sehingga dapat ditemukan dengan apa yang dipikirkan oleh peneliti.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informan.

Tahap ini peneliti memilih seorang informan yang merupakan orang yang benar-benar tahu dan terlibat dalam BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung. Kemudian memanfaatkan informan tersebut untuk melancarkan penelitian.

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Pada tahap ini peneliti mempersiapkan segala sesuatu atau kebutuhan yang akan dipergunakan dalam penelitian ini.

g. Persoalan Etika Penelitian.

Dalam menghadapi persoalan etika tersebut, peneliti mempersiapkan diri baik secara fisik, psikologis maupun mental. Secara fisik memahami peraturan, norma, nilai sosial masyarakat melalui (a) kepustakaan, (b) orang, kenalan, teman darilatar belakang dan (c) orientasi latar penelitian. Seluruh peraturan, norma, nilai masyarakat, kebiasaan, kebudayaan dan semacamnya dicatat dalam

salah satu buku catatan khusus yang dapat dinamakan buku tentang Etika Lembaga.¹¹

2. Tahap Pekerja Lapangan

Dalam tahap ini dibagi atastiga bagian yaitu :

a. Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri

Pada tahap ini selain mempersiapkan diri, peneliti harus memahami latar penelitian agar dapat menentukan model pengumpulan datanya.

b. Memasuki Lapangan.

Pada saat sudah masuk ke lapangan peneliti menjalin hubungan yang akrab dengan subyek penelitian dengan menggunakan tutur bahasa yang baik, akrab serta bergaul dengan mereka dan tetap menjaga etika pergulan dan norma-norma yang berlaku didalam lapangan penelitian tersebut.

c. Berperan Serta, Sambil Mengumpulkan Data.

Dalam tahap ini peneliti mencatat data yang diperolehnya ke dalam fiel notes, baik data yang diperoleh dari wawancara, pengamatan atau menyaksikan sendiri kejadian tersebut.

3. Tahap Analisa Data

Analisa data merupakan suatu tahap mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar agar dapat memudahkan dalam menentukan tema dan dapat merumuskan hipotesa kerja yang sesuai dengan data. Pada tahap ini dibasan prinsip

¹¹ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2012), hlm. 55

pokok, tetapi tidak akan dirinci bagaimana analisis data itu dilakukan karena ada bab khusus yang mempersoalkannya.¹²

¹² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), hal 117-119