

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

a. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang dihasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang (subyek) itu sendiri.⁵⁹ Metode yang digunakan adalah metode kualitatif adalah pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Objek penelitian yang digunakan adalah "Analisa Kinerja Karyawan Dalam Melayani Anggota Pembiayaan Pada BMT Pahlawan Tulungagung". Adapun ciri-ciri dari penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

⁵⁹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif, Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 80

1. Bersifat alamiah, penelitian kualitatif dilakukan pada latar alamiah 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 penelaahan dokumen.
4. Lebih mementingkan proses dari pada hasil, hal ini disebabkan oleh adanya hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses.⁶⁰

b. 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, dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat.⁶¹

⁶⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2008), hal. 8-11

⁶¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 14

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 “Analisa Kinerja Karyawan Dalam Melayani Anggota Pembiayaan Pada BMT Pahlawan Tulungagung”.

B. LOKASI PENELITIAN

Tempat atau lokasi yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian juga merupakan salah satu jenis sumber data yang sangat bermanfaat dan dapat digunakan oleh peneliti. Informasi mengenai kondisi dari lokasi peristiwa atau aktifitas bisa digali lewat sumber lokasinya, baik berupa tempat maupun lingkungannya. Hal-hal dalam penentuan tempat lokasi haruslah disebutkan dengan jelas, seperti: *Pertama*, Menyebutkan tempat penelitiannya berada misalnya, nama desa, Institusi maupun Lembaga tertentu, *Kedua*, mengemukakan alasan adanya fenomena sosial seperti yang telah dimaksud pada kata kunci penelitian benar terdapat di tempat tersebut.⁶² Dari pemahaman lokasi dan lingkungannya, peneliti bisa secara cermat mencoba mengaji dan secara

⁶² Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dalam Laporan Penelitian*, (Malang: Universitas Muhamadiyah Malang, 2004), hal. 69-70

kritis menarik kemungkinan kesimpulan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.⁶³

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian akan dilakukan, beserta jalan dan kotanya. Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di BMT Pahlawan Tulungagung, yang beralamat Jl. KHR. Abdul Fattah (Ruko Pasar ngemplak) No.33 Tulungagung Telp/Fax. (0355) 328350.

BMT Pahlawan Tulungagung merupakan salah satu cabang pembantu di Tulungagung, bertempat di dekat pasar membuat BMT Pahlawan ini lebih mudah dalam mengakses segala informasi yang berkaitan dengan para calon nasabah yang berprofesi sebagai pedagang karena memang itu adalah salah satu tujuan dari BMT Pahlawan Tulungagung sendiri yang lebih berfokus dalam mengembangkan perekonomian mikro. Berikut beberapa alasan peneliti mengambil lokasi penelitian, yaitu:

- a. Pelayanan yang terdapat di BMT yang terkenal sangat baik.
- b. Proses kerja yang benar-benar menyesuaikan dengan apa yang terdapat dalam ketentuan baik yang dibuat berdasarkan aturan yang disepakati juga sesuai dengan hadist dan ketentuan syariat lainnya.

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrument aktif dalam upaya mengumpulkan data yang lain selain manusia adalah berbagai bentuk alat-alat bantu dan berupa dokumen-dokumen lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang

⁶³ Muh. Tolchah Hasan, DDK, *Metode Penelitian Kualitatif, Tinjauan Teori dan Praktek*, (Surabaya: Visipers Offset, 2003), hal. 112-113

keberhasilan hasil penelitian, namun berfungsi sebagai instrument pendukung. Oleh karena itu, kehadiran peneliti secara langsung dilapangan sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti, sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif dengan informan dan atau sumber data lainnya di sini mutlak diperlukan.

Dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti sangat penting kedudukannya. Oleh karena penelitian kualitatif adalah studi khusus mengenai segala sesuatu akan sangat bergantung pada kedudukan peneliti sebab instrumen penelitian yang utama. Begitu penting, dan keharusan keterlibatan peneliti dan penghayatan terhadap permasalahan dan subjek penelitian, dan dikatakan bahwa peneliti melekat erat dengan subjek penelitian.⁶⁴

C. KEHADIRAN PENELITI

Dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sangat berpengaruh pada hasil penelitian sebab karakter penelitian kualitatif yang menggunakan studi lapangan. Seperti yang telah dijelaskan di atas penelitian dengan metode kualitatif memerlukan perhatian khusus dan mendalam mengenai aspek yang diteliti. Dalam hal ini. Meleong mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan data utama. Peneliti hadir dan mengamati secara langsung Kinerja Karyawan Dalam Melayani Anggota Pembiayaan Pada BMT Pahlawan Tulungagung. Secara

⁶⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 24

keseluruhan semua kegiatan dilakukan pada waktu 10.23, durasi setiap karyawan sekitar 20 menit, kurang lebih 1 bulan , yaitu bulan Maret 2018.

D. DATA DAN SUMBER DATA

a. Jenis Data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu.⁶⁵ 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.

1. Data Primer, menurut Rianto Adi data primer adalah data yang diperoleh peneliti sendiri dari subjek/objek yang diteliti melalui pengamatan, wawancara, atau eksperimen.⁶⁶ Sedangkan menurut Husein Umar data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang bisa dilakukan oleh peneliti.⁶⁷ Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati atau wawancara karyawan BMT Pahlawan Tulungagung. data primer dalam penelitian ini adalah diperoleh

⁶⁵ Moh. Pebundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006) hlm. 57

⁶⁶ Rianto Adi, *Aspek Hukum dalam Penelitian*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2015), Cet 1, hal. 12

⁶⁷ Drs. Husein Umar, S.E., M.M., MBA, *Riset Suber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Gramedia Puastaka Utama, 1998), hal. 99

secara langsung dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Yang mana peneliti melakukan wawancara kepada karyawan BMT Pahlawan Tulungagung, dengan begitu peneliti bisa mengetahui tanggapan dari responden mengenai variabel kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan.

2. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, bukan oleh periset sendiri untuk tujuan lain.⁶⁸ Jadi data sekunder yakni data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulan oleh peneliti atau data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi. Sumber data yang diperoleh dari buku, artikel, dokumen pribadi dan brosur BMT Pahlawan Tulungagung.

b. Sumber Data

Adapun yang dimaksud dengan sumber data adalah subyek dari mana data diperoleh.⁶⁹ Jadi dalam pengambilan sebuah data itu harus jelas asal data dan dari siapa data tersebut diperoleh. Sehingga data jelas sumbernya dan dapat di pertanggungjawabkan.

Pengamatan sumber data utama melalui wawancara tidak lepas dari kata kata dari informasi atau orang yang diamati. Dalam proses ini. maka ada tiga kegiatan yang difokuskan dan sangat berpengaruh yakni melihat, mendengarkan dan bertanya. Proses tersebut tidak lepas dari

⁶⁸ Istijanto Oei, M.M., M.Comm, *Riset Suber Daya Manusia*,(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), hal. 35

⁶⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: rineka cipta, 1996), hal. 172

tindakan selanjutnya yang dilakukan penelitian 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”.⁷⁰

Untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data, suharsimi mengklasifikasikan menjadi 3P yaitu Person, Place dan Paper.

P = Person, sumber data berupa orang.

P = Place, sumber data berupa tempat.

P = Paper, sumber data berupa symbol.

Keterangan singkat untuk ketiganya adalah:

P = Person, sumber data berupa orang, dimana sumber data yang dapat memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atas 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.

⁷⁰ *Ibid*, Lexy J Meloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* hal. 157

P = Paper, sumber data berupa symbol, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau symbol-simbol lain, lebih mudahnya bisa disebut dengan metode dokumentasi.⁷¹

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. Informasi yakni orang yang mampu memberikan informasi tentang situasi dan kondisi serta lokasi latar penelitian fungsi informasi bagi penelitian adalah agar informasi dapat terjaring dalam waktu yang cukup singkat karena informasi dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran. Dalam hal ini penelitian menggunakan informasi yang benar benar mengetahui pengembangan sistem manajemen dan kualitas kinerja yang diterapkan di BMT Pahlawan Tulungagung.
- b. Dokumentasi yaitu berupa tulisan atau catatan, buku, surat kabar, brosur, lapangan dan lain sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut penelitian dapatkan dari arsip arsip yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung.

⁷¹ *Ibid.* Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekan Praktek*. . . , hal. 172

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. Wawancara Mendalam (deep interview)

Wawancara Mendalam (deep interview) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relative lama. Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua, yakni wawancara tak terstruktur dan wawancara struktur. Wawancara tak struktur sering juga disebut wawancara mendalam. Sedangkan wawancara struktur disebut juga wawancara baku yang susunan pertanyaanya sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan-pilihan jawaban yang sudah disediakan.⁷²

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara tak terstruktur atau wawancara mendalam untuk memperoleh data yang diperlukan yaitu dengan mengadakan pertemuan dengan beberapa instrument serta untuk menemukan pengalaman-pengalaman dari topic

⁷² Sutopo, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: UNS, 2006), hal. 72

tertentu atau situasi spesifik yang dikaji. Dari kegiatan wawancara ini peneliti berharap mendapatkan data yang rinci, sejujur-jujurnya, serta data yang mendalam terkait dengan penerapan Analisa Kinerja Karyawan Dalam Melayani Anggota Pembiayaan Pada BMT Pahlawan Tulungagung. Adapun dalam hal ini yang menjadi informan adalah pemimpin dan karyawan BMT Pahlawan Tulungagung.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis baik berupa karangan, memo, pengumuman, instruksi, majalah, pernyataan, aturan suatu lembaga masyarakat, dan berita yang disiarkan kepada media massa.

Dari uraian diatas maka metode dokumentasi adalah pengumpulan data dengan meneliti catatan-catatan penting yang sangat erat hubungannya dengan objek penelitian. Metode dokumentasi memiliki keuntungan dan kelemahan dalam proses maupun pengaplikasiannya seperti, keuntungan menggunakan metode dokumentasi adalah biaya relative murah, waktu dan tenaga lebih efisien. Sedangkan kelemahannya ialah data yang diambil dari dokumen cenderung sudah lama, dan kalau ada yang salah cetak, maka peneliti ikut salah juga dalam pengambilnya.⁷³

Metode dokumentasi pada penelitian ini dilakukan untuk mendokumentasikan tentang kegiatan yang berkaitan dengan "Analisa Kinerja Karyawan Dalam Melayani Anggota Pembiayaan Pada BMT Pahlawan Tulungagung"

⁷³ Wafirotn Ni'mah, *Implementasi Kebijakan Pengembangan Diri Siswa Di MAN Kunir Wonodadi Blitar*, (Skripsi: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Tulungagung, 2013), hal. 67

F. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis telah di mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.⁷⁴ Data yang terkumpul dari laporan lapangan harus dianalisis. Tujuan dari analisis data adalah untuk mengungkapkan data apa yang masih harus dicari, hipotesis yang perlu di uji, pertanyaan yang perlu dijawab, metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi baru, dan deteksi kesalahan dan perbaikan dengan segera.

Data yang diperoleh dari penelitian "Analisa Kinerja Karyawan Dalam Melayani Anggota Pembiayaan Pada BMT Pahlawan Tulungagung". Akan dianalisis dan ditafsirkan atau diperjelas agar dapat dipahami oleh orang lain, untuk kemudian dapat disajikan secara tertulis dalam sebuah penelitian.

G. PENGECEKAN KEABSAHAN TEMUAN

Keabsahan dan keshahihan data mutlak diperlukan dalam studi kualitatif oleh karena itu dilakukan pengecekan keabsahan temuan, dalam melakukan pengecekan data penulis menerapkan teknik sebagai berikut, yaitu:

1. Trianggulasi

Trianggulasi ini merupakan cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas data dalam penelitian kualitatif. Dalam pandangan Moleong, trianggulasi adalah teknik pemeriksaan

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), Cet 2, hal. 333

keabsahan data yang dimanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding keabsahan data.

Trianggulasi untuk menjamin objektivitas dalam memahami dan menerima informasi, sehingga hasil penelitian akan lebih objektif dengan dukungan *cross check* dengan demikian hasil dari penelitian ini benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.

H. TAHAP-TAHAP PENELITIAN

Dalam penelitian ini tahap yang ditempuh sebagai berikut:

1. Tahap sebelum ke lapangan

Merupakan tahap dimana peneliti menetapkan apa saja yang harus dilakukan sebelum masuk lapangan objek studi, yang meliputi kegiatan penentuan fokus, memilih lapangan penelitian observasi lapangan, permohonan izin kepada subjek yang diteliti, konsultasi fokus penelitian, penyusunan usulan penelitian.⁷⁵

2. Tahap pekerjaan lapangan

Meliputi pengumpulan bahan-bahan yang berkaitan dengan kebijakan lembaga keuangan syariah dalam kinerja karyawan, data tersebut diperoleh dengan observasi, dokumentasi dan wawancara yang mencakup bagaimana sistem kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung, yang dimulai dengan prosedur kinerja karyawan, unsur-unsur dalam kinerja karyawan, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan

⁷⁵ Ibid., hal. 127

cara Kinerja Karyawan Dalam Melayani Anggota Pembiayaan Pada BMT Pahlawan Tulungagung.

3. Tahap analisis data

Meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui observasi, dokumentasi maupun wawancara dengan pihak manajer BMT Pahlawan Tulungagung atau karyawan lainnya yang telah menguasai dibidang kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan, kemudian dilakukan dengan penafsiran data sesuai dengan konteks yang diteliti, selanjutnya melakukan pengecekan ke bahan data dengan cara mengecek sumber data yang didapat dan metode perolehan data sehingga data benar-benar valid, dan absah sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.