

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif menurut Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Menurut mereka, pendekatannya ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh) . Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu kebutuhan.⁴⁰

Penelitian ini diarahkan untuk mendapat kenyataan atau fakta-fakta yang berhubungan dengan proses atau aktifitas yang terkait dengan kepuasan para nasabah pada lembaga keuangan. Untuk mendapatkan data yang deskriptif berdasarkan data lisan, data perilaku, dan data dokumen.

Penerapan pendekatan kualitatif dengan mempertimbangkan kemungkinan data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif akan lebih mendorong pada pencapaian data yang bersifat lebih mendalam terutama dengan keterlibatan peneliti sendiri di lapangan.

⁴⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, PT Remaja Rosda Karya, 2015) hal: 4

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini adalah, penelitian deskriptif-kualitatif. Yang dimaksud dengan deskriptif adalah untuk mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan nasabah BMT Pahlawan Tulungagung ditinjau dari promosi, produk dan kualitas pelayanan.

B. Kehadiran Peneliti

Dari pendekatan ini, yaitu menggunakan pendekatan kualitatif, maka amatlah penting kehadiran peneliti dimana penelitian dilakukan dengan metode lapangan atau langsung terjun ke tempat penelitian dan mencari informasi dengan fokus penelitian yang ingin didalami. Oleh sebab inilah peneliti juga merupakan instrumen kunci jika peneliti tidak hadir dalam penelitian hasil yang didapatkan kurangotentik dengan kenyataan yang ada dilapangan. Peneliti berperan serta dalam pengumpulan data-data yang diperlukan dalam pembuatan karya ilmiah ini. Disisni peneliti langsung datang ke Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung dan mewawancarai langsung nasabah dari BMT tersebut.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses study yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.⁴¹ Pemilihan suatu lokasi penelitian harus didasari dengan pertimbangan yang baik agar bisa

⁴¹ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2008), hal: 53

berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Untuk itu suatu lokasi penelitian dipertimbangkan melalui mungkin tidaknya untuk dimasuki dan dikaji lebih mendalam. Selain itu penting juga dipertimbangkan apakah lokasi penelitian tersebut memberi peluang yang menguntungkan bagi peneliti untuk dikaji lebih dalam.

Lokasi penelitian yaitu di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung yang bertempat di Jl. KHR. Abdul Fatah (Ruko Ngemplak No.33) Botoran, Tulungagung. Lokasi ini dipilih karena lokasinya strategis, dekat dengan pertokoan dan pasar.

D. Sumber Data

Sumber data menurut Suharsimi Arikunto adalah subjek darimana data itu diperoleh. Maka sumber data adalah asal darimana data itu diperoleh dan didapatkan oleh peneliti baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi ⁴²

Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 2, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam hal ini, sumber data primer peneliti ialah data langsung yang berasal dari hasil wawancara mendalam (*indepth interview*). Data jenis ini akan diperlakukan sebagai sumber primer yang

⁴² Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*hal: 51

mendasari hasil penelitian ini. Objek penelitian ini adalah nasabah BMT Pahlawan Tulungagung.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur atau bacaan yang relevan, serta dokumentasi dari BMT Pahlawan Tulungagung yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan data

Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan 3 macam metode, yaitu:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara, seperti ditugaskan oleh Lincoln dan Guba antara lain mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain.⁴³

Pada metode wawancara ini peneliti menggali dan mengumpulkan data, penelitian melakukan pertanyaan dan atau pertanyaan secara lisan untuk dijawab oleh responden penelitian sebagai data penelitian yang dapat dihimpun atau diperoleh dalam kegiatan pengumpulan data. Pencatatan hasil wawancara harus dilakukan dengan sempurna agar kualitas hasil

⁴³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hal: 186

penelitian menjadi kenyataan, mengingat data yang diperoleh hanya dalam bentuk catatan atau berita acara yang disusun oleh peneliti sendiri.

Dalam konteks ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa nasabah Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung serta pimpinan BMT Pahlawan Tulungagung terkait tingkat kepuasan yang didapatkan.

2. Pengamatan (*observasi*)

Observasi merupakan pengamatan, perhatian atau pengawasan. Metode pengumpulan data dengan observasi artinya mengumpulkan data atau menjangkau data dengan melakukan pengamatan terhadap subjek dan atau objek penelitian secara seksama dan sistematis. Metode observasi dapat dikelompokkan berdasarkan pelaksanaan observasi maupun kerangka perencanaan pedoman observasi, maka metode observasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu, observasi partisipasi dan observasi tanpa partisipasi. Observasi partisipasi adalah observasi dimana observer atau peneliti mengikuti dan menjalankan pekerjaan seperti subjek atau kelompok yang sedang diamati. Sedangkan observasi non partisipasi merupakan kebalikan dari observasi partisipasi, dimana observer atau peneliti benar-benar bertindak sebagai orang diluar kelompok subjek yang diamati. Metode observasi ditinjau dari kerangka perencanaan yang diamati, maka dapat dibedakan menjadi observasi sistematis dan observasi non sistematis. Observasi sistematis yaitu observasi dengan melakukan perencanaan dan perumusan materi yang diamati sebagai pedoman pelaksanaan observasi. Observasi ini sering disebut dengan observasi berpedoman atau terpimpin atau

terstruktur. Sementara itu, observasi non sistematis tentu saja observasi yang tidak menggunakan pedoman secara ketat, observasi yang lebih “bebas”. Metode observasi non sistematis ini dalam mekanisme kerjanya seperti melakukan pengamatan dengan menemui subjek dan mencari objek pengamatan dalam penelitian.

Secara umum observasi dapat dilaksanakan dengan partisipasi yaitu, pengamat ikut menjadi peserta kegiatan. Dalam observasi ini peneliti gunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah jika ditinjau dari produk, promosi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental seseorang. Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Metode ini peneliti gunakan untuk memperoleh data yang mencatat meliputi letak geografis, sejarah awal mulanya berdirinya, visi, misi, tujuan, struktur organisasi serta perkembangan jumlah anggota dari tahun ke tahun di BMT Pahlawan Tulungagung.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah pencarian atau pelacakan pola-pola. Analisis data kualitatif adalah pengujian sistematis dari sesuatu untuk menetapkan bagian-

bagiannya, hubungan antar kajian, dan hubungannya terhadap keseluruhannya. Artinya, semua analisis data kualitatif akan mencakup penelusuran data, melalui catatan-catatan (pengamatan lapangan) untuk menemukan pola-pola budaya yang dikaji oleh peneliti.

Miles dan Huberman mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data. Temuan yang dipandang asing, tidak dikenal, dan belum memiliki pola, maka hal itulah yang dijadikan perhatian karena penelitian kualitatif bertujuan mencari pola dan makna yang tersembunyi dibalik pola dan data yang tampak.

2. Paparan Data (*Data Display*)

Langkah selanjutnya adalah pemaparan data, pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung dengan matriks jaringan kerja.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verifying*)

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.⁴⁴

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah terdapat empat uji keabsahan penelitian, yaitu: Kepercayaan (*kredibility*), Keteralihan (*transferability*), Keteralihan (*transferability*), Kebergantungan (*dependability*), Kepastian (*comfirmability*)⁴⁵

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan Kepercayaan (*credibility*). Kredibilitas adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. Untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya, ada beberapa teknik untuk mencapai kredibilitas adalah:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan peneliti apabilamemungkinkan terjadinya hubungan antara peneliti dengan narasumber menjadi akrab, sehingga memungkinkan narasumber memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

⁴⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), Hal. 210

⁴⁵ *Ibid*, hal: 209

2. Peningkatan ketekunan/kegigihan

Peneliti harus menunjukkan kegigihannya dalam mengejar data yang sudah diperoleh untuk lebih diperdalam dan yang belum ada terus diupayakan keberadaannya. Dengan meningkatkan ketekunan atau kegigihan berarti peneliti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan demikian maka akan diperoleh kepastian data dan urutan peristiwa secara pasti dan sistematis.

3. Trianggulasi

Trianggulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Peneliti berusaha mengkaji data dengan mengkaji beberapa sumber dan metode serta peneliti mengadakan pengecekan dengan teori yang dikemukakan para ahli. Peneliti menerapkan trianggulasi dengan menghasilkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara juga suatu dokumen yang berkaitan

H. Tahap-tahap Penelitian

Moleong mengemukakan bahwa pelaksanaan penelitian ada empat tahapan, yaitu:

1. Tahap Pra-Lapangan

Meliputi kegiatan menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai lapangan, memilih dan memanfaatkan informan, dan menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Meliputi mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan kepuasan nasabah BMT Pahlawan Tulungagung ditinjau dari promosi, produk dan kualitas pelayanan. Data tersebut diperoleh dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

3. Tahap analisis data

Meliputi analisis data baik yang diperoleh dari observasi, wawancara, maupun dokumentasi di BMT Pahlawan Tulungagung. 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 ditindak lanjuti hasil bimbingan tersebut dengan menulis skripsi yang sempurna. Langkah terakhir melakukan pengurusan kelengkapan persyaratan untuk ujian skripsi.⁴⁶

⁴⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hal: 190