

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang terstruktur, terencana dan sistematis dan memiliki tujuan baik dari segi teori ataupun praktik. Metode penelitian dilakukan untuk mengumpulkan, mengolah serta menganalisis data dengan proses teknik dan cara tertentu.¹ Berikut merupakan urutan dalam metode penelitian mengenai implementasi al-hikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara perspektif manajemen perbankan syariah.

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan atau *field research* merupakan jenis penelitian dengan metode yang mengharuskan peneliti untuk turun secara langsung dan ikut terlibat di lapangan.² Tujuan dari penelitian lapangan yaitu untuk mengamati dan mengkaji secara intensif mengenai keadaan sekarang, dan interaksi dengan lingkungan suatu unit sosial, baik individu maupun kelompok dan lembaga keuangan ataupun masyarakat.³

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu metode dalam penelitian yang berguna untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.⁴ Metode kualitatif merupakan metode yang digunakan dalam suatu penelitian dengan bentuk kalimat berupa kata-kata baik tulisan maupun lisan dan dalam penelitian kualitatif tidak dianjurkan untuk mengolah data berupa angka. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif adalah untuk mendapatkan gambaran yang spesifik dan terperinci terkait masalah yang akan diteliti. Maksud dan tujuan peneliti menggunakan metode kualitatif yaitu menekankan pada analisis yang berasal dari data yang telah didapatkan oleh peneliti secara ilmiah.⁵

¹ Nur Indriantoro and Bambang SUPomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen* (Yogyakarta: BPFE, 2002), 69.

² J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Grasindo, 2010), 9.

³ Indriantoro dan Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2002), 26.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 9.

⁵ J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, 7.

B. Setting Penelitian

Setting penelitian merupakan tempat atau wilayah yang direncanakan oleh peneliti. Menurut Amir Hamzah *setting* diartikan sebagai lingkungan, tempat atau wilayah termasuk didalamnya waktu yang direncanakan oleh peneliti. *Setting* penelitian harus dipilih oleh peneliti secara cermat dan tepat, sebab tanpa adanya lokasi penelitian tidak dapat berjalan dengan baik.⁶

Lokasi dalam penelitian ini adalah di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara yang berlokasi di Jalan Bangsri – Mlonggo Jambu, Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara. Alasan peneliti memilih lokasi ini adalah untuk mendapatkan kesesuaian lapangan dengan teori yang telah peneliti dapat terkait *mobile phone*, karena alhikmah *mobile* merupakan produk baru yang dimiliki oleh BMT Al-Hikmah Semesta Jepara. Hal tersebut yang menjadi ketertarikan peneliti untuk mengkaji mengenai implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara perspektif manajemen perbankan syariah.

Waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah terhitung sejak bulan September – Oktober 2022. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi, wawancara serta dokumentasi dengan tujuan mendapatkan data-data mengenai implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara perspektif manajemen perbankan syariah.

C. Subjek Penelitian

Berdasarkan buku karang Sugiyono subjek penelitian dalam penelitian kualitatif disebut juga informan.⁷ Informan merupakan orang yang memberikan informasi mengenai data-data saat penelitian berlangsung. Subjek yang digunakan oleh peneliti dalam rangka menggali informasi dan data penelitian mengenai judul penelitian ini adalah informan utama (Manager HRD), *teller* Al-Hikmah, *costumer service* dan Anggota BMT Al-Hikmah Semesta Jepara.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif merupakan asal sumber yang didapatkan oleh peneliti, sumber data ialah salah satu hal yang penting dalam penelitian. Pada penelitian ini akan menerapkan dua

⁶ Amir Hamzah, 'Rencana, Pendekatan, Lingkup Dan Setting Penelitian', 213.

⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2018) 45-47.

sumber data, yaitu sumber data primer dan data sumber sekunder.⁸ Berikut penjelasannya:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan atau data yang diperoleh melalui metode penelitian lapangan. Pada sumber data primer ini, peneliti berinteraksi secara langsung dengan informan yang berhubungan dengan penelitian ini.

Data primer yang diperoleh peneliti bersumber dari informan secara langsung di BMT Al-Hikmah Jepara semesta dengan melakukan wawancara, dari subjek yang telah ditentukan, meliputi manajer (informan utama), *costumer service*, *teller*, anggota BMT Al-Hikmah yang menggunakan *alhikmah mobile*.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari pihak kedua yang berkaitan dengan proses penelitian. Data sekunder juga dapat dimaknai sebagai data yang bersumber dari keputakaan berupa jurnal ilmiah, *website* dan media internet baik cetak maupun elektronik.⁹

Berdasarkan hal tersebut, data sekunder yang akan digunakan untuk mendukung data primer diperoleh melalui buku, jurnal ilmiah, arsip, serta dokumen-dokumen di BMT Al-Hikmah Jepara Semesta mengenai implementasi *alhikmah mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara perspektif manajemen perbankan syariah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah salah satu langkah penting dalam suatu penelitian, tujuan utama dilakukannya suatu penelitian adalah untuk memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang relevan seperti yang ditetapkan.

Pengumpulan data merupakan suatu hal yang sangat penting. Peneliti memerlukan kredibilitas yang baik dan kesungguhan agar didapatkan hasil yang relevan dan keakuratan yang maksimal,

⁸ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, Dan Eksperimen* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 27.

⁹ Suliyanto, *Metode Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2018), 156.

sehingga diperoleh analisis yang baik.¹⁰ Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan tiga cara, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi, penjelasannya sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi berdasarkan pemikiran Imam Gunawan teknik pengambilan data melalui aktivitas memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang terjadi sekaligus memperhatikan aktivitas memperhatikan kesinambungan antara fenomena yang terjadi. Penelitian dapat dilakukan berdasarkan fakta yang didasari observasi.¹¹

Memahami konteks diatas, yang dilakukan peneliti dalam hal ini adalah melakukan observasi dengan turun ke lapangan, mengamati, mendengar, memahami, mengingat, dan mencatat informasi sehingga mampu memberikan data yang valid serta mendukung data informasi yang diperoleh dengan teknik lainnya.

2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih dengan peran sebagai informan dan penggali informasi. Menurut Sugiyono wawancara merupakan dialog yang membahas permasalahan menggunakan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan tujuan memperoleh informasi data yang dibutuhkan. Wawancara berguna dalam teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan pemecahan masalah diimbangi rasa ingin tahu dengan hal-hal yang dijadikan penting dan lebih mendalam.

Dalam wawancara ada beberapa bentuk wawancara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang sudah menyiapkan pertanyaan sebelum melakukan proses wawancara. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan yang mana pertanyaan itu tidak ditentukan sebelum proses wawancara berlangsung.¹²

Teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah kombinasi dari teknik wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, tujuannya adalah untuk mengetahui informasi lebih dalam mengenai implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan

¹⁰ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 143.

¹¹ Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*, 142.

¹² Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*, 160.

pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara perspektif manajemen perbankan syariah.

Keakuratan dalam sebuah jawaban sangat diperlukan dalam penelitian ini, maka dalam proses wawancara peneliti akan mencatat dan merekam suara, sehingga bisa lebih cermat, efisien, dan tepat dalam mendapatkan informasi data. Selain itu peneliti juga melakukan tambahan interaksi dengan responden menggunakan komunikasi jarak jauh untuk memperoleh tambahan informasi data yang di butuhkan.¹³

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara untuk mendapatkan informasi. Menurut Sugiyono dokumentasi yaitu catatan mengenai suatu kejadian penting dimasa lalu yang berupa tulisan, gambar, atau karya karya monumental dari seseorang.¹⁴

Teknik dokumentasi yang akan dilakukan peneliti adalah akan mengkaji ulang dari sekumpulan data baik berupa tulisan maupun hasil foto ketika pelaksanaan observasi maupun wawancara, alasan peneliti mengkaji ulang adalah memperbarui dokumentasi lama, sehingga tidak ada lagi kesalahan yang terjadi baik dari profil, struktur, visi misi dan lainnya yang berkaitan dengan implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara perspektif manajemen perbankan syariah.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data merupakan langkah akhir sebelum melakukan analisis, artinya peneliti tidak lagi ke lapangan, namun apabila diperlukan data baru yang dapat memperkuat temuan, maka peneliti kembali menggali data, dengan tujuan memberikan interpretasi analisis yang terpercaya dan dapat diterima.¹⁵

Penelitian ini akan menggunakan uji kredibilitas, dengan maksud memberikan kepercayaan dengan menekankan kreadibilitas. Uji kreadibilitas yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi sendiri dapat dimaknai sebuah pengecekan data berdasarkan dari berbagai sumber. Hal ini menunjukkan kepada peneliti dalam pengecekan kembali suatu informasi dengan cara membandingkan informasi yang didapatkan,

¹³ Sulyanto, *Metode Riset Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), 88.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 125.

¹⁵ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 55.

tujuannya adalah untuk meningkatkan ke kuatannya teoritis, metodologis dari penelitian kualitatif.

Triangulasi diklasifikasikan menjadi tiga, yang meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.¹⁶ Berikut penjelasannya:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dapat dimaknai sebuah uji kepercayaan yang dilakukan peneliti dengan cara mengecek data yang sudah didapatkan melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber dilakukan peneliti kepada lima sumber yang menjadi subjek penelitian yaitu, HRD, *customer service*, *teller* dan dua anggota BMT Al-Hikmah Semesta Jepara. dari sumber tersebut peneliti akan memintai informasi mengenai implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara perspektif manajemen perbankan syariah. Dengan dilakukannya triangulasi sumber dari para sumber, diharapkan informasi yang didapatkan peneliti dapat dikatakan kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik adalah teknik untuk mengukur kreadibilitas data dengan melakukan pengecekan pada berbagai sumber terkait penelitian. Apabila ditemukan ketidaksamaan maka dapat dilakukan diskusi bersama sumber data sampai didapatkan kebenarannya.

Perolehan data dari observasi, wawancara dan dokumentasi saling berintegrasi dan berhubungan. Ketiga teknik ini digunakan peneliti untuk mengecek kembali dalam rangka mencari kebenaran data, dengan sumber yang sama jika masih ditemukan ketidaksamaan maka peneliti akan melakukan diskusi sampai ditemukan kesamaan. Jadi dengan teknik yang berbeda dan sumber yang sama diharapkan dapat memperkuat informasi mengenai implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara perspektif manajemen perbankan syariah sehingga benar-benar kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.¹⁷

¹⁶ Muh Futrah and Lutfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Bandung: Alfabeta, 2017), 31.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 140.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu merupakan salah satu pengujian kreadibilitas yang dilakukan oleh peneliti dengan mengecek kembali terhadap data yang diperoleh, namun pengecekan kembali dilakukan dengan waktu yang berbeda.

Triangulasi waktu yang dilakukan peneliti yaitu dengan cara membedakan waktu pelaksanaan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hal ini dilakukan dengan maksud mencari fakta-fakta dan kebenaran secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.¹⁸

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan sebuah langkah dalam melakukan proses analisis data. Analisis data sendiri dapat dimaknai sebuah upaya dalam menyusun analisis secara sistematis dari hasil pengumpulan data, kemudian dilakukan penafsiran dan memunculkan suatu gagasan atau pendapat.¹⁹

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif ialah sebuah penyajian data yang disajikan dengan cara menggambarkan dan mendiskripsikan kondisi sebenarnya, sehingga diperoleh analisis mengenai implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara perspektif manajemen perbankan syariah.

Langkah yang dilakukan peneliti dalam teknik analisis meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berikut penjelasannya:²⁰

1. Reduksi data

Reduksi data memiliki arti merangkum data, memilih hal pokok, dan memfokuskan terhadap hal penting serta membuang atau mengurangi data yang tidak diperlukan.²¹ Peneliti akan memilih dan memilah data yang telah didapatkan dari hasil wawancara dan observasi, pemilihan ini bermaksud untuk

¹⁸ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2018), 330-331.

¹⁹ Anwar Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 77-79.

²⁰ Miles and Mttew, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru: Matthew N.Miles Dan A Michael Huberman: Penerjemah Tjejep Rohendi Rohidi* (Indonesia: Penerbit Universitas Indonesia, 1992), 15.

²¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005), 92.

menghindari penumpukan data. Dengan melakukan reduksi, akan memudahkan peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya, dengan itu akan menghasilkan gambaran yang jelas serta dapat mencari lagi data yang diperlukan.

Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan, dalam mereduksi data peneliti akan melakukan diskusi kepada orang yang dipandang ahli dalam seginya. Data yang telah terkumpul akan dilakukan pengurangan, dengan tujuan memfokuskan pada temuan peneliti. Maksud dari pengurangan data adalah memudahkan peneliti untuk memilih data penting yang akan digunakan supaya mudah dipahami dan dapat menjawab permasalahan dalam penelitian.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan kegiatan yang dilaksanakan dalam bentuk mengelompokkan, menyusun serta pengorganisasian seluruh data menjadi satu secara teratur, sehingga data yang dihasilkan dapat berupa keterangan yang baru dan dapat diperoleh gambaran secara keseluruhan.

Penyajian data merupakan tahap kedua setelah melakukan reduksi data, apabila reduksi data telah dilakukan dengan baik, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian ini peneliti akan menyajikan data berupa uraian teks naratif atau deskriptif mengenai implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara.

Penyajian data dilakukan dengan menggunakan teks naratif supaya peneliti mudah dalam mengorganisasi dan menyusun dalam pola hubungan. Tujuan penyajian data tidak lain ialah memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi serta mampu melakukan perencanaan tindakan selanjutnya.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan ialah proses akhir analisis data dalam penelitian kualitatif. Penarikan kesimpulan ini memiliki maksud untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan peneliti yang dapat diterima oleh akal, dan dapat diukur serta kekuatan, agar mendapatkan kesimpulan yang kredibel.²²

Penarikan kesimpulan ini merupakan suatu temuan baru yang sebelumnya masih berupa gambaran yang belum jelas.

²² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 112.

Peneliti melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang sudah diperoleh pada penelitian mengenai implementasi alhikmah *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta.

