

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Ruang lingkup dalam penelitian ini pada bidang sistem pelayanan nasabah, yang difokuskan pada analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pembiayaan murabahah BMT Makmur Mandiri Kudus. Metode penelitian merupakan suatu cara prosedur atau langkah yang digunakan untuk mengumpulkan dan mengelola data serta menganalisis data dengan menggunakan teknik dan cara tertentu. Langkah-langkah dalam metode penelitian ini adalah:

##### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*case and field study*), merupakan penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dari subyek yang diteliti, serta interaksinya dengan lingkungan. Subyek yang diteliti dapat berupa individu, kelompok, lembaga atau komunitas tertentu. Tujuan studi kasus adalah melakukan penyelidikan secara mendalam mengenai subyek tertentu untuk memberikan gambaran yang lengkap mengenai subyek tertentu. Lingkup penelitian kemungkinan berkaitan dengan suatu siklus kehidupan atau hanya mencakup bagian tertentu yang difokuskan pada faktor-faktor tertentu atau unsur-unsur dan kejadian secara keseluruhan.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pembiayaan murabahah BMT Makmur Mandiri Kudus.

Menurut sumber data atau informasi yang diperoleh dalam kegiatan penelitian, maka jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan sasaran penelitiannya masyarakat, baik masyarakat secara umum, seperti pegawai negeri sipil, siswa atau mahasiswa, petani,

---

<sup>1</sup> Indriantoro dan Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta, 2002, hal. 26.

pedagang, dan sebagainya maupun masyarakat secara khusus, yaitu hanya salah satu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran penelitiannya.<sup>2</sup>

Tujuan penelitian studi kasus atau lapangan adalah mempelajari secara intensif latar belakang, status terakhir, dan interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu satuan sosial seperti individu, kelompok, lembaga, atau komunitas.<sup>3</sup> Lokasi penelitian ini adalah BMT Makmur Mandiri Kudus.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan satu-satunya cara andal dan relevan untuk bisa memahami fenomena sosial (tindakan manusia).<sup>4</sup> Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa permasalahan mengenai analisis pembiayaan murabahah dalam meningkatkan kepuasan nasabah BMT Makmur Mandiri Kudus yang akan dipecahkan lebih lanjut, menggunakan metode kualitatif karena dengan metode kualitatif lebih *sensitive* (aktif-reaktif dan dapat diadaptasi). Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.

Penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.<sup>5</sup> Di samping itu, data yang didapat lebih rangka, lebih mendalam, dan lebih dapat dipercaya. Dengan demikian, analisis pembiayaan murabahah dalam meningkatkan kepuasan nasabah BMT Makmur Mandiri Kudus dapat terungkap secara mendalam.

---

<sup>2</sup> Toto Syatori dan Nanang Ghozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Pustaka Setia, Bandung, 2012, hal. 55.

<sup>3</sup> Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1997, hal. 8.

<sup>4</sup> Sanapiah Faisal, "Varian-Varian Kontemporer Penelitian Sosial" dalam *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Editor Burhan Bungin, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hal. 26.

<sup>5</sup> Nasution S, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1990, hal.1.

## B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder.

### 1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari perusahaan atau data yang terjadi di lapangan yang di peroleh dari teknik wawancara khususnya dengan pihak yang berwenang dengan penelitian ini. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>6</sup>

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambil data langsung pada sumber obyek sebagai informasi yang dicari. Sumber data primer dapat diperoleh dari observasi dan hasil wawancara langsung dengan manajer, karyawan, nasabah BMT Makmur Mandiri Kudus.

### 2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yang diberikan oleh pihak lain maupun pihak perusahaan. Data sekunder yang digunakan berupa literatur ilmiah dan lainnya seperti buku (perpustakaan), website media internet (media cetak dan elektronik).<sup>7</sup>

Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari berbagai pusat data yang ada antara lain pusat data di perusahaan atau lembaga yang memiliki poll data.<sup>8</sup> Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa data tentang struktur organisasi, proses produksi, sistem pengendalian intern persediaan bahan baku, flowcart, produk perusahaan, dan sejarah perusahaan.

---

<sup>6</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, hal. 402.

<sup>7</sup> Fitrizal, *Op. Cit*, hal. 5.

<sup>8</sup> Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*, BPFE Universitas Diponegoro, Semarang, 2006, hal. 27.

### C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah objek penelitian di mana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi dimaksud untuk mempermudah dan memperjelas objek yang menjadi sasaran penelitian, sehingga permasalahan tidak terlalu luas. Penelitian ini dilaksanakan di BMT Makmur Mandiri Kudus.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

#### 1. Metode Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.<sup>9</sup> Dalam penelitian ini jenis observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi terus terang atau tersamar. Dalam hal ini peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau dilakukan dengan terus terang, maka peneliti tidak akan diijinkan untuk melakukan observasi.

Kegiatan observasi yang dilakukan peneliti meliputi pengamatan langsung oleh peneliti dilokasi penelitian yaitu mengamati kondisi fisik BMT Makmur Mandiri Kudus, mengamati proses pelaksanaan pembiayaan murabahah dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

#### 2. Metode Wawancara (*interview*)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005, hal. 64.

mengetahui hal-hal dari responden yang mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.<sup>10</sup>

Dalam penelitian ini peneliti melakukan metode wawancara semi terstruktur. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Pihak yang diwawancarai dalam penelitian ini meliputi manajer, karyawan dan nasabah BMT Makmur Mandiri Kudus.

### 3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life historic*), biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>11</sup> Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>12</sup> Metode dokumentasi diambil dari BMT Makmur Mandiri Kudus yang berupa data profil organisasi, sejarah berdirinya, struktur organisasi, *job description*, data penyebaran karyawan, foto saat dilakukan penelitian dan observasi dan lain sebagainya.

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hal. 72

<sup>11</sup> *Ibid*, hal. 82.

<sup>12</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, hal. 422.

### E. Uji Keabsahan Data

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 menentukan keabsahan data, dalam penelitian ini uji keabsahan data menggunakan triangulasi.

*Triangulasi is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures.*<sup>13</sup>

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber.<sup>14</sup> Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini dengan melakukan wawancara dengan manajer, karyawan dan nasabah BMT Makmur Mandiri Kudus.

### F. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang telah dikumpulkan atau dihimpun oleh peneliti setelah melakukan proses pengambilan data dari lapangan.<sup>15</sup> Kegiatan analisis data ini dilakukan dengan menelaah data, menata, membagi menjadi satuan-satuan sehingga dapat dikelola yang akhirnya dapat ditemukan makna yang sebenarnya sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan.

---

<sup>13</sup> Sugiyono, *Op.Cit*, hal. 464.

<sup>14</sup> *Ibid.*, hal. 466.

<sup>15</sup> Mukhamad Saekan Muchith, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Nora Media Enterprise, Kudus, 2010, hlm. 91.

Data-data yang didapatkan dari lapangan kemudian peneliti menganalisa kemudian mengkorelasikan dengan teori yang telah diungkapkan sebagai dasar acuan dalam penelitian kali ini. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:<sup>16</sup>

a. Analisis sebelum di lapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian, dalam hal ini adalah menganalisis pembiayaan murabahah dalam meningkatkan kepuasan nasabah BMT Makmur Mandiri Kudus.

b. Analisis selama di lapangan

Analisis ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, sehingga diperoleh data yang dianggap kredibel.

Dalam menganalisis data selama di lapangan, penulis menggunakan analisis model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas analisis data dalam penelitian ini yaitu :<sup>17</sup>

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dilakukan dengan membuang data-data yang berkaitan dengan BMT Makmur Mandiri Kudus yang tidak berkaitan dengan menganalisis pembiayaan murabahah dalam meningkatkan kepuasan nasabah BMT Makmur Mandiri Kudus.

---

<sup>16</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 90-99.

<sup>17</sup>*Ibid.*, hal. 430.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian ini berupa uraian serta penjelasan yang berkaitan dengan pertanyaan seputar menganalisis pembiayaan murabahah dalam meningkatkan kepuasan nasabah BMT Makmur Mandiri Kudus. Dan didukung dengan bagan, *flowchart* dan tabel. Yang bertujuan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data atau menyajikan data. Karena penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, maka data dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk kata-kata atau uraian singkat.

## 3. Verifikasi (*Verification / Conclusion Drawing*)

Setelah data direduksi dan disajikan, langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan juga sekaligus menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Yang berkaitan dengan pertanyaan seputar menganalisis pembiayaan murabahah dalam meningkatkan kepuasan nasabah BMT Makmur Mandiri Kudus.