

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) karena peneliti tersebut terlibat langsung dalam penelitian. *Field research* adalah melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden.¹

Metode yang digunakan dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As-Salam Demak adalah dengan menggunakan metode atau pendekatan kualitatif.

Penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas, sosial, sikap, kepercayaan. Persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.²

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data dan fakta yang lengkap valid dan akurat membutuhkan waktu dan tenaga yang cukup. Sehingga penelitian akan menghasilkan karya ilmiah yang berbobot. Dalam penelitian ini penulis menggunakan waktu pada bulan November sampai dengan selesai.

Sedangkan lokasi penelitian berada di Mangunrejo Kabupaten Demak, sehingga mampu memberikan informasi yang lengkap terhadap lembaga tersebut sebagai bahan evaluasi kedepannya.

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitiannya adalah peneliti itu sendiri, peneliti kualitatif sebagai *human*

¹ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 32.

² Ariesto Hadi Sutopo & Adrianus Arief, *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010, hlm. 1.

instrument berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.³

Jadi Instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri, tetapi setelah fokus penelitian menjadi jelas maka dikembangkan instrumen penelitian sederhana yang dapat mempertajam serta melengkapi data hasil pengamatan dan observasi.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan aktifitasnya sebagai berikut:

1. Menetapkan fokus penelitian pada pengelola BMT As-Salam yang dimulai dari manajer dan karyawan.
2. Memilih informan sebagai sumber data, informan dalam penelitian ini merupakan pihak pengelola BMT As-Salam yang dimulai dari manajer dan karyawan serta anggota BMT As-Salam.
3. Melakukan pengumpulan data. Hal ini untuk memperoleh data penelitian, dengan menggunakan metode observasi dan metode *interview* (wawancara).
4. Menilai kualitas data, peneliti dapat menggunakan seluruh data atau sebagian data (*Sampling Purposive*) anggota BMT As-Salam yang sedang melakukan kegiatan pelayanan.
5. Analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas setiap temuan peneliti.

D. Sumber Data

Setiap penelitian ilmiah memerlukan data dalam memecahkan masalah yang dihadapinya. Data harus diperoleh dari sumber data yang tepat agar data yang terkumpul relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga tidak menimbulkan kekeliruan. Untuk mendapat data yang bersifat akurat, mula-mula dilakukan dalam penelitian terhadap data sekunder, yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian lapangan untuk memperoleh data primer.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Op.Cit., hlm. 305.

1. Data Primer

Data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek (orang) sebagai sumber informasi yang dicari.

Data yang diperoleh dari wawancara langsung dengan objek yaitu pengelola BMT As-Salam guna untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanannya dalam meningkatkan kepuasan anggota dan anggota yang mendapatkan pelayanan dari pengelola BMT As-Salam.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.⁴ Selain itu data sekunder ini berupa dokumentasi dan data yang di dapat oleh peneliti dari BMT As-Salam.

Data sekunder bisa dijadikan sebagai alat bukti suatu penelitian atau sebagai pembanding dari data primer guna meyakinkan kebenaran hasil penelitian.⁵

E. Teknik Pengumpulan Data

Berkenaan dengan masalah yang akan dibahas, maka penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data, yaitu:

1. Metode Observasi (*pengamatan*)

Metode observasi adalah sebuah metode pengumpulan data yang diperoleh dari pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa

⁴ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2001, hlm. 91.

⁵ Moh. Pabundu, *Metodologi Riset Bisnis*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hlm. 64.

peneliti sedang melakukan penelitian.⁶ Metode ini digunakan untuk melakukan pengamatan atau pengumpulan data terhadap kualitas pelayanannya dalam meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Salam.

2. Metode Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Wawancara merupakan bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya-jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal.

3. Metode Dokumentasi

Metode 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 histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain dan dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film.⁷

Metode ini digunakan untuk memperkuat dan mendukung informasi-informasi yang didapatkan dari hasil observasi (pengamatan) dan interview (wawancara). Adapun dokumen-dokumen tersebut diperoleh dari BMT As-Salam Demak berupa dokumen-dokumen tertulis serta gambar kegiatan yang ada di BMT As-Salam Demak.

⁶ Sutrisno Hadi, *Metode Research Jilid 2*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001, hlm. 136.

⁷ Sugioyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Op. Cit*, hlm.317-329.

F. Uji Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang dikumpulkan, peneliti akan melakukan;

1. Perpanjangan pengamatan

Yaitu memperpanjang durasi waktu untuk tinggal atau terlibat dalam kegiatan yang menjadi sasaran penelitian. Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.⁸ Di lain pihak, perpanjangan pengamatan juga dimaksudkan untuk membangun kepercayaan pada diri peneliti sendiri.

2. Peningkatan ketekunan

Melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara ini maka kepastian data atau urutan peristiwa akan direkam secara pasti dan sistematis. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan yaitu dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.⁹

3. Triangulasi (*cross check*)

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik deskriptif analitik, yaitu teknik yang digunakan terhadap suatu data yang telah dikumpulkan, kemudian disusun, dijelaskan dan selanjutnya dianalisa.¹⁰ Yaitu dengan memilah-milah data, yang valid

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, Cet. 15, 2012, hlm. 369.

⁹*Ibid.*, hlm. 371.

¹⁰ Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Tarsito, Bandung, 1990, hlm. 140.

diambil dan yang kurang valid diadakan pembuktian lagi, sehingga data yang diperoleh peneliti akan lebih konsisten, tuntas, dan pasti.

Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipan, wawancara dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.¹¹ Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti yang lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

4. *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data.¹² Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar data yang diperoleh itu sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

G. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan ilmu bantu sosiologi dengan model penelitian yang bersifat studi kasus. Model penelitian studi kasus merupakan penelitian yang terinci tentang seseorang (individu) atau sesuatu unit sosial selama kurun waktu tertentu. Metode ini akan melibatkan kita dalam penyelidikan yang menyeluruh terhadap perilaku seseorang individu. Di samping itu, studi kasus juga dapat mengantarkan peneliti memasuki unit-unit sosial terkecil seperti perhimpunan, kelompok, keluarga, dan berbagai unit sosial lainnya.

Ilmu bantu yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosiologi menurut pandangan Max Weber. Sosiologi menurut pandangan Max Weber

¹¹ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 330-331.

¹² *Ibid.*, hlm. 375.

adalah suatu ilmu yang mempelajari tindakan sosial. Tidak semua tindakan manusia dapat dianggap sebagai tindakan sosial. Suatu tindakan hanya dapat disebut tindakan sosial apabila tindakan tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan perilaku orang lain dan berorientasi pada perilaku orang lain.¹³

Dengan kata lain, sosiologi mempelajari tingkah laku manusia sebagai anggota masyarakat, tidak sebagai individu yang terlepas dari kehidupan masyarakat. Salah satu sifat manusia adalah sebagai makhluk sosial disamping sebagai makhluk individual. Sebagai makhluk individual manusia mempunyai dorongan atau motif untuk mengadakan hubungan dengan dirinya sendiri, sedangkan sebagai makhluk sosial manusia mempunyai dorongan untuk mengadakan hubungan dengan orang lain. Dengan adanya dorongan tersebut, pengelola BMT As-Salam mulai dari manajer dan karyawannya mempunyai dorongan untuk menjalin hubungan dengan anggotanya dalam memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan. Dengan adanya hubungan tersebut maka akan terjadi suatu interaksi.¹⁴ Fokus bahasan sosiologi adalah interaksi manusia, yaitu pengaruh timbal balik antara dua orang atau lebih dalam perasaan, sikap, dan tindakan.¹⁵

Interaksi sosial tidak mungkin terjadi apabila tidak memenuhi dua syarat, yaitu:¹⁶

1. Adanya kontak sosial

Berasal dari bahasa Latin *con* dan *tango* yang berarti secara bersama-sama menyentuh. Secara fisik, kontak sosial itu tidak perlu berarti hubungan badaniah, karena orang dapat mengadakan hubungan dengan pihak lain tanpa menyentuhnya. Kontak sosial dapat berlangsung dalam tiga bentuk. Yaitu antara orang perorangan, antara orang-orang perorangan dengan suatu kelompok

¹³ Peter Beilharz, *Teori-Teori Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2003, hlm.367.

¹⁴ Bimo Walgito, *Psikologi Sosial*, Edisi Revisi, Andi Offset, Yogyakarta, 2003, hlm.65.

¹⁵ J. Dwi Narwoko, Bagong Suyanto, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, Pustaka Media, Jakarta, 2004, hlm.4.

¹⁶ Soerjano Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, *Op.Cit.*, hlm.58.

manusia atau sebaliknya, dan antara suatu kelompok manusia dengan kelompok manusia dengan kelompok manusia lainnya.

2. Adanya komunikasi

Yaitu seseorang memberi arti pada perilaku orang lain, perasaan-perasaan apa yang ingin disampaikan oleh orang tersebut. Orang yang bersangkutan kemudian memberi reaksi terhadap perasaan yang ingin disampaikan oleh orang tersebut.

Dengan komunikasi seseorang dapat menyampaikan informasi, idea ataupun pemikiran, pengetahuan, konsep, dan lain-lain kepada orang lain secara timbal balik. Baik sebagai penyampai maupun sebagai penerima komunikasi. Dengan komunikasi manusia dapat berkembang dan dapat melangsungkan kehidupan bermasyarakat.¹⁷ Sarana komunikasi dapat berbentuk dari pembicaraan, tulisan maupun media lain.¹⁸

Dari uraian tersebut bisa dipahami bahwa analisis data yang ingin penulis kumpulkan mengenai interaksi antara pengelola BMT As-Salam dengan anggotanya. Sehingga diperoleh analisis data tentang relasi antara keduanya, sesuai dengan judul penulis yaitu Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As-Salam Demak.

Analisis data penelitian Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As-Salam tidak dapat dilakukan sesaat atau setelah peneliti selesai dari lapangan, melainkan dilakukan dengan berbagai tahap. Sugiono menjelaskan bahwa analisis data penelitian kualitatif dilakukan dengan beberapa tahap:

1. Analisis sebelum memasuki lapangan. Analisis dalam tahap ini adalah analisis terhadap data hasil studi pendahuluan yang akan dijadikan bahan untuk menentukan rumusan masalah atau fokus penelitian. Data ini bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

¹⁷ Bimo Walgito, *Op.Cit.*, hlm.75.

¹⁸ Zainul Ma'arif, *Logika Komunikasi*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm.13.

2. Analisis dalam lapangan, yaitu proses analisis pada saat peneliti berada di lapangan untuk menggali data. Pada saat itu melakukan pengambilan data baik dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, penulis berusaha melakukan kajian atau analisis secara cermat tentang data yang diperoleh.
3. Analisis setelah dari lapangan. Analisis ini dilakukan dengan tiga cara yaitu reduksi data, display data, dan *verification*¹⁹

- a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya dan membuang yang tidak perlu. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang telah terkumpul dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dilukiskan dalam catatan lapangan, dokumentasi pribadi, dokumen resmi, dan sebagainya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian dalam melakukan reduksi data.

- b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dan yang sering digunakan untuk

¹⁹ Mukhamad Saekan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Nora Media Enterprise, Kudus, 2010, hlm. 92-94.

menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selanjutnya disarankan dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart*.

c. *Conclution Drawing* (Verifikasi)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.²⁰

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Op.Cit, hlm. 338-345.