

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* atau studi lapangan yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan di lokasi atau objek penelitian secara langsung maupun di tempat lain yang ada kaitannya dengan pokok pembahasan.<sup>1</sup> Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah dari BMT Amanah Kudus.

Metode yang digunakan dalam penelitian yang berjudul Analisis Strategi Diferensiasi Produk Pada *Funding* dan *Lending* Untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota di BMT adalah dengan menggunakan metode atau pendekatan kualitatif. Penelitian pendekatan kualitatif pada hakekatnya mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan dan berusaha memahami bahasa dan tafsir mereka tentang dunia sekitarnya.<sup>2</sup>

Menurut jenisnya, Penelitian ini termasuk jenis penelitian yang diskriptif yakni suatu penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang fenomena dilapangan. Alasan menggunakan penelitian diskriptif ini adalah untuk memberikan gambaran konkrit berkenaan dengan penerapan Diferensiasi Produk Pada *Funding* dan *Lending* di BMT Amanah Kudus untuk meningkatkan loyalitas anggota.

##### B. Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data penelitian terdiri atas: data primer dan data sekunder.

---

<sup>1</sup>Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1998, hlm. 21.

<sup>2</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 180.

### 1. Data primer

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Peneliti dengan data primer dapat mengumpulkan data yang tidak sesuai dengan yang diinginkan, karena data yang tidak relevan dengan tujuan penelitian dapat dieliminasi atau setidaknya dikurangi.<sup>3</sup> Sumber yang diperoleh dari data primer dalam penelitian ini adalah informasi yang diterima dari manajer, karyawan BMT Amanah Kudus dan para anggota BMT Amanah Kudus.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.<sup>4</sup> Yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi yang dimiliki oleh BMT Amanah Kudus.

## C. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada lembaga keuangan mikro syariah tepatnya di BMT Amanah Kudus di Jalan Kudus-Gebog Desa Grogol Loji Kecamatan Bae Kabupaten Kudus

## D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari proses pengujian data. Berkaitan dengan hal itu, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>3</sup>Nur Indriantoro & Bambang Supomo, *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*, BPFE-YOGYAKARTA, Yogyakarta, hlm. 147.

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm. 147.

### 1. Observasi

Observasi adalah proses pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.<sup>5</sup> Dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati secara langsung pada lembaga terkait yaitu BMT Amanah Kudus dengan observasi terhadap profil perusahaan yang berisi gambaran umum BMT Amanah Kudus, penerapan strategi diferensiasi produk pada *funding* dan *lending* di BMT Amanah Kudus yang digunakan dalam untuk meningkatkan loyalitas anggota BMT Muamalat Mulia Kudus.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang menjawab atas pertanyaan itu.<sup>6</sup> Dalam hal ini Peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait dengan maksud untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi. Tanya jawab dalam penelitian ini dilakukan dengan narasumber yang telah ditentukan sebelumnya yaitu manajer selaku pihak yang mengambil kebijakan di BMT Amanah Kudus dan karyawan selaku pihak yang mengaplikasikan standar operasional prosedur pelayanan serta para anggota BMT Amanah Kudus.

### 3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa catatan atau benda-benda tertulis seperti: buku, majalah, dokumentasi, brosur, tulisan-tulisan yang menempel di dinding.<sup>7</sup> Dalam hal ini Metode yang digunakan ini sangat penting bagi peneliti karena dalam dokumentasi itu dapat

---

<sup>5</sup>*Ibid.*, Nur Indriantoro & Bambang Supomo, hlm. 157.

<sup>6</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, hlm. 186.

<sup>7</sup>Abudin Nata, *Metodologi Studi Islam*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1999, hlm. 64.

peneliti gunakan untuk memperoleh data yang tidak dapat diungkapkan dalam teknik pengumpulan data yang lain. Dokumen dalam penelitian ini diantaranya meliputi, dokumen profil BMT Amanah Kudus, brosur yang berisi tentang penjelasan produk yang ditawarkan Amanah Kudus kepada para anggotanya, foto-foto dokumentasi BMT Amanah Kudus, serta dokumentasi yang terkait dengan produk di BMT Amanah Kudus untuk meningkatkan loyalitas anggotanya.

#### **E. Uji Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini pengujian keabsahan data dilakukan dengan beberapa teknik antara lain:

1. Perpanjangan pengamatan, peneliti sering kelapangan untuk melakukan pengamatan, wawancara dengan sumber-sumber informasi yang pernah diambil datanya. Hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh akan lebih dapat dipercaya. Dengan semakin kelapangan dan seringnya wawancara antara peneliti dan nara sumber akan terjalin keakraban antara peneliti, sehingga data yang diperoleh akan lebih dapat dipercaya. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan di BMT Amanah Kudus dengan melakukan wawancara yang sering dilakukan untuk mengakrabkan hubungan dengan karyawan BMT ataupun dengan anggota BMT.
2. Meningkatkan ketekunan, yaitu peneliti melakukan pengamatan secara serius dan cermat serta berkesinambungan. Peneliti akan selalu memperhatikan butir-butir yang ditanyakan kepada sumber data, dan selalu diulang-ulang pemahamannya agar dapat ditarik kesimpulan yang tepat. Dalam penelitian analisis strategi diferensiasi produk pada *funding* dan *lending* untuk meningkatkan loyalitas anggota di BMT Amanah Kudus, peneliti harus melakukan pengamatan secara serius dan cermat karena untuk mendapatkan pemahaman agar data dapat ditarik kesimpulan dengan benar.

3. Triangulasi, yaitu usaha melakukan pengecekan kebenaran data dari berbagai sumber. Dalam penelitian analisis strategi diferensiasi produk pada *funding* dan *lending* untuk meningkatkan loyalitas anggota di BMT Amanah Kudus, peneliti harus melakukan pengecekan atas kebenaran data dari berbagai sumber.
4. Analisis kasus negatif, peneliti mencari data yang bertentangan dengan yang diinginkan. Jika masih ada data yang berbeda atau bertentangan maka penelitian harus mencari jawab secara detail dan mendalam tentang data yang berbeda itu. Apabila dalam penelitian yang ditemukan di BMT Amanah Kudus mendapatkan data yang berbeda dengan yang diinginkan, maka peneliti harus mengkaji data yang berbeda itu secara mendalam.
5. Menggunakan bahan referensi, yaitu pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Seperti, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara, foto-foto, Alat-alat bantu perekam data seperti, camera, handycam, alat rekam suara untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam melakukan penelitian di BMT Amanah Kudus harus ada bukti berupa foto ataupun rekaman suara.
6. Mengadakan *member check*, yaitu proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini harus mengecek data yang diperoleh di BMT Amanah Kudus.

#### **F. Metode Analisis Data**

Ilmu bantu yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosiologi menurut pandangan Max Weber. Sosiologi menurut Max Weber adalah suatu ilmu yang mempelajari tindakan manusia dapat dianggap sebagai

---

<sup>8</sup>Muhamad Saekan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Nora Media Enterprise, Kudus, Cet:1, 2010, hlm. 95.

tindakan sosial. Suatu tindakan hanya dapat disebut tindakan sosial apabila tindakan tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan perilaku orang lain. Weber mengungkapkan pandangan yang mendasar bahwa kelas-kelas tidak dapat melakukan aksi, yang dapat melakukan aksi adalah kelompok, termasuk kelompok-kelompok dan perwakilan-perwakilan yang berhak pada suatu kelas.<sup>9</sup> Dalam penelitian yang berjudul analisis strategi diferensiasi produk pada *funding* dan *lending* untuk meningkatkan loyalitas anggota di BMT Amanah Kudus, manajer BMT Amanah Kudus harus menjalin hubungan yang baik dengan para bawahannya atau karyawan BMT Amanah Kudus.

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 di samping 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, maka manusia akan mencari orang lain untuk mengadakan hubungan untuk mengadakan interaksi.<sup>10</sup> Dalam penelitian yang berjudul analisis strategi diferensiasi produk pada *funding* dan *lending* untuk meningkatkan loyalitas anggota di BMT Amanah Kudus, karyawan BMT Amanah Kudus harus menjalin hubungan yang baik dengan para masyarakat (anggota). Fokus bahasan sosiologi adalah interaksi manusia, yaitu pengaruh timbal balik diantara dua orang atau lebih dalam perasaan, sikap, dan tindakan.

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

1. Adanya kontak sosial yaitu aksi individu atau kelompok dalam bentuk isyarat yang memiliki makna bagi sipelaku dan sipenerima membalas

---

<sup>9</sup>Peter Beilharz, *Teori-teori Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2003, hlm. 367.

<sup>10</sup>Fritz Hotman S. Damanik, *Sosiologi*, PT Intan Pariwara, Klaten, 2010, hlm. 4.

aksi itu dengan reaksi. Dalam penelitian analisis strategi diferensiasi produk pada *funding* dan *lending* untuk meningkatkan loyalitas anggota di BMT Amanah Kudus, karyawan BMT Amanah Kudus harus menjalin keakraban dengan para anggota seperti berjabat tangan.

2. Adanya komunikasi Yaitu proses saling memberikan tafsiran kepada/dari perilaku pihak lain. Melalui tafsiran itu seseorang kemudian mewujudkan perilaku sebagai reaksi terhadap maksud atau pesan yang ingin disampaikan oleh pihak lain itu. Komunikasi dapat diwujudkan dengan pembicaraan, gerak-gerik fisik, maupun perasaan. Selanjutnya dari situ timbul sikap atau ungkapan perasaan, seperti senang, ragu-ragu, takut atau menolak, dan bersahabat yang merupakan reaksi atas pesan (*message*) yang diterima. Saat ada aksi dan reaksi itulah terjadi komunikasi.<sup>11</sup> Dalam penelitian analisis strategi diferensiasi produk pada *funding* dan *lending* untuk meningkatkan loyalitas anggota di BMT Amanah Kudus, maka karyawan BMT Amanah Kudus harus sering berkomunikasi dengan anggota, dengan cara berbicara kepada para anggota agar karyawan mengetahui apa yang diinginkan oleh para anggota.

Dalam analisis strategi diferensiasi produk pada *funding* dan *lending* untuk meningkatkan loyalitas anggota di BMT Amanah Kudus, dalam meningkatkan daya saing BMT dituntut untuk mengembangkan dan mengimplementasikan strategi yang dapat mengantisipasi terhadap kecenderungan-kecenderungan baru untuk mempertahankan anggotanya. Dasar semua aktivitas pemasaran akan berbasis pada diferensiasi yang ingin ditawarkan. Sebelum BMT menawarkan produk, maka terlebih dahulu harus mengetahui produk apa yang diinginkan masyarakat. Untuk memahami apa yang diinginkan masyarakat (anggota) maka dibutuhkan interaksi antara manajer dengan karyawan BMT, dan antara karyawan dengan masyarakat mengenai produk yang diinginkan oleh masyarakat (anggota). Sehingga dapat diperoleh data tentang relasi keduanya.

---

<sup>11</sup>*Ibid.*, hlm. 52.

Adapun analisis data dalam hal ini sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis atau diketik dalam uraian atau laporan yang rinci. Dari laporan-laporan itu kemudian direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Mengenai analisis diferensiasi produk pada *funding* dan *lending* untuk meningkatkan loyalitas anggota di KJKS BMT Amanah Kudus. Dalam hal ini peneliti mencari data yang sesuai dengan penelitian (observasi, dokumentasi, dan wawancara) yang peneliti lakukan sehingga data sudah dapat kemudian peneliti melakukan penyajian data. Peneliti akan mereduksi data dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok yang didapatkan dari data lapangan mengenai strategi diferensiasi produk serta upaya dalam meningkatkan loyalitas anggota dalam pemakaian produk-produk BMT Amanah Kudus.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, yaitu menyajikan data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Mengenai analisis diferensiasi produk pada *funding* dan *lending* untuk meningkatkan loyalitas anggota di KJKS BMT Amanah Kudus, Dalam hal ini peneliti menganalisis dari data yang sudah terkumpul kemudian membuat data-data tersebut dikaitkan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sehingga hal ini akan mudah untuk disimpulkan oleh peneliti dari hasil data yang diperoleh.

3. *Conclusion Drawing* atau *Verification* (Kesimpulan)

Dalam penelitian kualitatif kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah-masalah yang dirumuskan sejak awal, jika didapat bukti-bukti yang valid dan konsisten maka akan didapatkan kesimpulan yang kredibel. Dalam hal ini, data yang diperoleh dari reduksi data dan penyajian data melalui observasi, dokumentasi, dan

wawancara mengenai penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka selanjutnya adalah menyimpulkan sehingga sudah menjawab dari rumusan masalah yang ada.<sup>12</sup> Dalam penelitian analisis difrensiasi produk pada *funding* dan *lending* untuk meningkatkan loyalitas anggota di BMT Amanah Kudus data dapat disimpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumntasi data yang telah diteliti.



---

<sup>12</sup>Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, PT Tarsito, Bandung, 2003, hlm. 129.