

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan atau *field reseacrh*. Penelitian lapangan adalah jenis penelitian di mana peneliti melakukan perjalanan langsung ke lapangan untuk melakukan penelitian tentang hal yang akan dibahas dalam rangka mengumpulkan data. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana strategi pelayanan BMT Mitra Mandiri Sejahtera mempengaruhi loyalitas pelanggan.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah metodologi penelitian yang bergantung pada deskripsi deskriptif kata-kata dan kalimat yang terakumulasi secara cermat dan sistematis selama proses penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga interpretasi dan pelaporan.

Metode deskriptif juga digunakan dalam penelitian ini. Metode deskriptif dilaksanakan untuk menjelaskan atau menggambarkan suatu kondisi yang diteliti sesuai dengan keadaan dan situasi saat penelitian dilakukan.¹ Penggunaan metode kualitatif ini membantu peneliti dalam mendapatkan informasi yang terkait dengan strategi pelayanan yang digunakan dalam menjaga loyalitas pelanggan di BMT Mitra Mandiri Sejahtera.

B. Lokasi (*Setting*) Penelitian

Setting penelitian ini berisi tentang lokasi dan waktu penelitian. Riset ini dilaksanakan di BMT Mitra Mandiri Sejahtera yang beralamat di Desa Tambah Mulyo, Jakenan, Pati. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2021 sampai dengan Oktober 2021. BMT Mitra Mandiri Sejahtera ini fokus usahanya adalah pelayanan jasa keuangan syariah.

¹ Ibrahim, *Metodolgi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 59.

C. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini yaitu staff dan nasabah BMT Mitra Mandiri Sejahtera guna dimintai informasi tentang strategi pelayanan yang digunakan dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber asli dari mana data penelitian dikumpulkan (tanpa melalui perantara). Data primer berupa pendapat subjek (orang) yang diungkapkan dalam kelompok atau individu, pengamatan benda fisik, peristiwa atau kegiatan, dan temuan.² Pada penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer berupa informasi yang didapatkan dari staff-staff dan nasabah BMT Mitra Mandiri Sejahtera yang dilakukan secara observasi dan wawancara.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah metode penelitian yang menggunakan data yang sudah tersedia, setelah itu peneliti menganalisis dan menafsirkan data tersebut sesuai dengan tujuan penelitian.³ Dalam hal ini peneliti menggunakan bahan bacaan yang relevan atau literatur serta dokumentasi dari BMT Mitra Mandiri Sejahtera.

E. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan data, maka teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam proses penelitian. Peneliti tidak akan bisa mendapatkan data yang memenuhi persyaratan data jika tidak memahami metodologi pengumpulan data. Beberapa pendekatan pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini adalah contoh teknik pengumpulan data:

² Ratnawati Marginingsih, dkk., *Metode Penelitian Bisnis*, 65.

³ Ratnawati Marginingsih, dkk., *Metode Penelitian Bisnis*, 67.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung atau tidak langsung terhadap suatu objek yang diteliti dengan menggunakan semua panca indera (penglihatan, penciuman, pendengaran, pengecium, dan rasa) untuk memperoleh data untuk penelitian.⁴ Untuk mengumpulkan data yang terkait tentang strategi pelayanan dalam mempertahankan loyalitas anggota pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera peneliti menggunakan observasi terus terang. Observasi terus terang adalah peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa sedang melakukan penelitian.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang di mana mereka bertukar informasi dan ide melalui pertanyaan dan tanggapan untuk mengembangkan makna di sekitar masalah tertentu. Untuk menganalisis situasi dan fenomena yang terjadi, peneliti akan menggunakan wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang partisipan, yang tidak dapat diperoleh melalui observasi.⁵ Wawancara terstruktur dilakukan ketika telah menyiapkan daftar pertanyaan yang akan diajukan dalam wawancara, sedangkan wawancara tidak terstruktur dilakukan tanpa menggunakan pedoman khusus dan hanya menggunakan garis-garis besar permasalahan dalam melakukan wawancara.⁶ Pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur guna mengetahui terkait pelayanan BMT Mitra Mandiri Sejahtera yang diberikan kepada anggota untuk mempertahankan loyalitas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data kualitatif yang melibatkan studi dokumen yang dibuat oleh subjek dan orang lain mengenai subjek. Materi

⁴ Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori &Praktik* (Yogyakarta: Calplus, 2015), 36-37.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 231-232.

⁶ Ratnawati Marginingsih, dkk., *Metode Penelitian Bisnis*, 70-71.

dokumen menurut Bungin dalam buku Albi Anggito dan Johan Setiawan yang berjudul *Metode Penelitian Kualitatif*, berbeda dengan sastra dalam hal adalah konten yang dipublikasikan. Sedangkan dokumenter adalah informasi yang dipelihara atau didokumentasikan sebagai bahan dokumenter.⁷ Peneliti memanfaatkan metode ini untuk mengumpulkan informasi tentang lokasi geografis, profil, visi, misi, dan tujuan BMT Mitra Mandiri Sejahtera, serta struktur organisasinya.

F. Pengujian Keabsahan data

Iswandi mengungkapkan, data adalah sesuatu yang tidak memiliki nilai bagi penerimanya tetapi tetap perlu diolah. Data dapat berbentuk peristiwa, suara, gambar, angka, huruf, matematika, bahasa, atau simbol lain yang dapat digunakan manusia untuk mengamati atau mempelajari objek, lingkungan, peristiwa, atau konsep sebagai materi. Informasi yang terkumpul di lapangan merupakan informasi faktual yang harus diolah atau diteliti kembali untuk menghasilkan data yang dapat dipertanggungjawabkan. Setelah memperoleh data, langkah selanjutnya adalah memverifikasi keakuratan informasi.⁸

Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas yang terdiri dari:

1. Perpanjangan Pengamatan

Yang dimaksud dengan perpanjangan pengamatan adalah peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan wawancara lebih lanjut dengan menggunakan sumber data yang sudah ditemukan. Untuk mendapatkan informasi yang lebih detail dari informasi guna meningkatkan kepercayaan peneliti dan para narasumber dapat lebih terbuka lagi mengenai hal-hal yang diperlukan dalam penelitian sehingga tidak terjadi penyembunyian informasi adalah tujuan dari perpanjangan pengamatan.

⁷ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), 153.

⁸ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, 212-214.

2. Meningkatkan Ketekunan

Melakukan pengamatan secara lebih cermat dan terus-menerus disebut meningkatkan ketekunan. Dengan meningkatkan ketekunan maka peneliti akan dapat mengumpulkan adat yang lebih andal dan sistematis mengenai apa yang sudah diamati.

3. Triangulasi

Triangulasi artinya proses membandingkan data dari berbagai sumber dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda.

4. Menggunakan Bahan Referensi

Bukti yang mendukung data yang ditemukan oleh peneliti disebut bahan referensi, seperti data dari wawancara yang harus didukung dengan rekaman wawancara. Foto-foto harus menyertai data tentang interaksi manusia atau deskripsi latar. Pada penelitian kualitatif, alat bantu perekaman data seperti perekam suara dan kamera diperlukan untuk menetapkan legitimasi data yang ditemukan.

G. Teknik Analisis Data

Proses sistematis mencari dan menyusun data dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, memecahnya menjadi unit-unit, mensintesis, menyusun menjadi pola, memutuskan apa yang penting dan yang mana untuk dipelajari, dan menarik kesimpulan dengan cara yang mudah dipahami oleh diri sendiri atau orang lain disebut analisis data.

Proses-proses berikut akan digunakan untuk menyusun, menyajikan, dan menganalisis data yang dikumpulkan dari lokasi penelitian, baik data primer maupun sekunder:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Meringkas, memilih hal-hal yang paling signifikan, memfokuskan pada hal-hal yang paling penting, dan mencari tema dan pola adalah contoh-contoh reduksi data. Dengan demikian, maka data yang direduksi akan menyajikan gambaran yang lebih jelas, sehingga memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data

tambahan dan mencarinya jika diperlukan.⁹ Terkait Strategi pelayanan dalam mempertahankan loyalitas anggota di BMT Mitra Mandiri Sejahtera, peneliti mencari data yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan, seperti (wawancara, observasi, dan dokumentasi). Peneliti akan melakukan reduksi data dengan cara merangkum dan memilih item-item signifikan yang diperoleh dari penelitian di lapangan terkait dengan strategi pelayanan dalam mempertahankan loyalitas anggota pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera berdasarkan hasil data yang telah diperoleh.

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

Penyajian data dalam penelitian kualitatif antara lain dapat berupa deskripsi singkat, infografis, korelasi antar kategori.¹⁰ Di BMT Mitra Mandiri Sejahtera, peneliti menganalisis data yang telah diperoleh, membuat data, kemudian menghubungkan data tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menyimpulkan kesimpulan dari data penelitian yang telah diperoleh.

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

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sejak awal, dan merupakan kesimpulan yang kredibel jika didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten. Jadi, setelah memperoleh data melalui reduksi data dan penyajian data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Sehingga dapat merespon rumusan masalah yang sudah ada.¹¹ Observasi, wawancara, dan dokumentasi data yang dikumpulkan peneliti digunakan untuk menyelesaikan kajian strategi pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 247.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 249.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 252.