

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang pada dasarnya ialah ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Beberapa deskripsi digunakan untuk menemukan prinsip-prinsip dan penjelasan yang mengarah pada penyimpulan.

Penelitian kualitatif bersifat induktif artinya peneliti membiarkan permasalahan-permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Data dihimpun dengan pengamatan yang saksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatan-catatan.<sup>1</sup>

Dalam penelitian ini yang akan diamati adalah analisis kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.

#### B. Sumber Data

Dalam suatu riset yang dilakukan seorang peneliti akan menggunakan data-data yang dikumpulkan sebagai bahan utama proses pengolahan data dalam rangka memecahkan permasalahan penelitian. Namun data itu sendiri dibedakan menjadi data primer dan data sekunder.

##### 1. Data Primer

Pengertian data primer, primer merupakan lawan kata dari sekunder, di mana artinya asli atau utama atau secara langsung dari sumbernya. Jadi pengertian data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh

---

<sup>1</sup>Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*, Cet. ke-1, Prenada Media Group, Jakarta, 2010, Hlm. 1.

periset untuk menjawab masalah riset secara khusus. Dalam riset pemasaran, data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya, sehingga periset merupakan tangan pertama yang memperoleh data tersebut (Istijanto, 2005) yang di kutip oleh Danang Sunyoto.<sup>2</sup>

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulnya oleh peneliti, misalnya diambil dari Biro Statistik, dokum-dokumen perusahaan atau organisasi, surat kabar dan majalah, ataupun pablikasi lainnya.<sup>3</sup>

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sumber data kualitatif dalam penelitian ini adalah informan yang secara langsung memberikan data kepada peneliti ini adalah Manager cabang KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri Jepara, para anggota yang ada di dalam pasar Bangsri dan sekitar pasar Bangsri, dan pihak-pihak lain yang terlibat di dalamnya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengenai analisis kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.

## C. 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. Adapun lokasi yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian analisis kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.

KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, yang terletak di Jl. Pramuka (komp. YPI HA) Bangsri Jepara.

---

<sup>2</sup>Danang Sunyoto, *Op.Cit.*, hlm. 28.

<sup>3</sup> Marzuki, *Metodologi Riset (Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial)*, Ekonista, Yogyakarta, 2005, hlm. 60.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui atau dianggap. Jadi, data dapat diartikan sebagai sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan.<sup>4</sup>

Pada dasarnya untuk melakukan pengumpulan data penelitian ada beberapa metode yang dapat digunakan antara lain :

##### 1. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, tidak terstruktur, dan individual. Dalam wawancara, seorang responden diajukan pertanyaan oleh pewawancara untuk mengungkapkan perasaan, motivasi, sikap atau keyakinan terhadap sesuatu topik yang dikutip oleh Danang Sunyoto.<sup>5</sup>

Dalam penelitian ini peneliti mengadakan tanya jawab langsung dengan nara sumber, antara lain kepada Manager Cabang KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, para anggota yang ada didalam pasar Bangsri dan sekitar pasar Bangsri, dan pihak-pihak lain yang terlibat didalamnya.

##### 2. Observasi

Pengertian Observasi adalah proses mengenali dan mencatat kejadian objek yang relevan. Dalam kegiatan sehari-hari, kita sering melakukan observasi (pengamatan). Begitu juga halnya didalam pemasaran, informasi yang penting untuk situasi keputusan bisa diperoleh melalui observasi, baik perilaku yang sedang berlangsung atau perilaku masa lalu.<sup>6</sup>

Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data-data tentang analisis kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.

---

<sup>4</sup>Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005, hlm. 16.

<sup>5</sup>Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen.*, CAPS, Yogyakarta, 2012, hlm. 32.

<sup>6</sup>*Ibid*, hlm. 37.

### 3. Dokumentasi

Metode atau teknik dokumenter adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti. Metode dokumenter ini merupakan metode pengumpulan data yang berasal dari sumber nonmanusia.

Sumber-sumber informasi non-manusia ini sering diabaikan dalam penelitian kualitatif, padahal sumber ini kebanyakan sudah tersedia dan siap pakai. Dokumen berguna karena dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian.

Salah satu bahan dokumenter adalah foto. Foto bermanfaat sebagai sumber informasi karena mampu membekukan dan menggambarkan peristiwa yang terjadi. Akan tetapi, peneliti tidak boleh menggunakan kamera sebagai alat pencari data secara sembarangan. Sebab, orang akan menjadi curiga. Gunakan kamera ketika sudah ada kedekatan dan kepercayaan dari objek penelitian dan mintalah izin ketika akan menggunakannya.

Dokumen-dokumen yang dikumpulkan akan membantu peneliti dalam memahami fenomena yang terjadi di lokasi penelitian dan membantu dalam membuat interpretasi data. Selain itu, dokumen dan data-data literer dapat membantu dalam menyusun teori dan melakukan validasi data.<sup>7</sup>

Metode ini digunakan untuk memperkuat dan mendukung informasi-informasi yang didapatkan dari hasil interview (wawancara), dan observasi (pengamatan). Adapun dokumen-dokumen tersebut diperoleh dari lokasi KSU BMT Lisa Sejahtera cabang Bangsri Jepara.

---

<sup>7</sup> Afifuddin, dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung, 2009, hlm. 141.

## E. Uji Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu:

### 1. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Penerapan kriterium derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriterium ini berfungsi: pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan dengan kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.<sup>8</sup>

Derajat kepercayaan digunakan untuk mengetahui nilai kebenaran data yang diperoleh peneliti mengenai kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.

Pada penelitian ini, kriteria derajat kepercayaan dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi, yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian, terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

#### a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data tentang kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara dilakukan dengan mengumpulkan data dan melakukan *kroscek* data dari manager KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, *marketing funding* KSU

---

<sup>8</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. ke-14, Tjun Surjaman (Ed.), PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2001, hlm. 173.

BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, dan *customer service* KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.

b. Triangulasi Teknik

untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.<sup>9</sup>

## 2. Derajat Keteralihan (*Transferability*)

Kriterium keteralihan berbeda dengan validitas eksternal dari nonkualitatif. Konsep validitas itu menyatakan bahwa generalisasi suatu penemuan dapat berlaku atau diterapkan pada semua konteks dalam populasi yang sama atas dasar penemuan yang diperoleh pada sampel yang secara *reperesentatif* mewakili populasi itu.<sup>10</sup>

Agar pembaca dapat memahami hasil penelitian kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara dan memahamkan konteks lain, peneliti harus membuat uraian serinci mungkin sehingga pembaca mampu memutuskan dapat atau tidaknya menerapkan hasil penelitian ini pada situasi lain.

## 3. Derajat Kebergantungan (*Dependability*)

Dalam penelitian kualitatif, derajat kebergantungan dilakukan dengan menggunakan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Keseluruhan aktiviats peneliti dalam melakukan penelitian diaudit oleh pembimbing. Peneliti harus dapat menunjukkan maslah/fokus, memasuki

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013, hlm. 273-274.

<sup>10</sup> Lexy J. Moleong, 2001, *Loc.Cit.*

lapangan, menentukan sumber data, melakukan uji keabsahan data dan cara membuat kesimpulan.<sup>11</sup>

Untuk menunjukkan rangkaian kegiatan penelitian ini, peneliti melaporkan dokumentasi pelaksanaan penelitian, deskripsi wawancara, dan data-data lain yang terkait dengan kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.

#### 4. Derajat Kepastian (*Confirmability*)

Derajat kepastian mirip dengan derajat kebergantungan sebagai pengujiannya dapat dilakukan dengan secara bersama. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.<sup>12</sup>

Penelitian tentang kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara dikatakan memenuhi standar *confirmability* apabila data yang diperoleh dapat menunjukkan fungsinya untuk mencapai tujuan penelitian.

#### F. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang fokus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data sedang berlangsung dan setelah selesai kegiatan pengumpulan data dalam periode tertentu.<sup>13</sup> Analisis data dapat dilakukan melalui metode-metode berikut ini:

---

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm. 174.

<sup>12</sup> *Ibid*.

<sup>13</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi vi, Cet. Xxxiii, Rineka Cipta, Jakarta, 1996, hlm. 337.

### 1. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.<sup>14</sup>

### 2. 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 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*.<sup>15</sup>

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

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman sebagaimana yang dikutip oleh Sugiyono adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi

---

<sup>14</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2011, hlm. 247.

<sup>15</sup>*Ibid*, hlm. 249.

mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.<sup>16</sup>

### G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah penelitian sendiri. Maksudnya, data sangat bergantung pada validitas peneliti dalam melakukan pengamatan dan eksplorasi langsung ke lokasi penelitian. Penelitian merupakan pusat dan kunci data yang paling menentukan dalam menentukan dalam penelitian kualitatif. Oleh karena itu penelitiannya perlu divalidasi.

Validasi terhadap peneliti terletak pada hal-hal yang berkaitan dengan kinerja, yaitu:

1. Kebenaran peneliti melakukan penelitian dengan terjun langsung ke lapangan.
2. Pemahaman peneliti terhadap metodologi penelitian kualitatif dan berbagai pendekatannya.
3. Pemahaman dan wawasan peneliti terhadap metode yang dipilih sehubungan dengan penelitian kualitatif yang digunakannya.
4. Wawasan teoretis dan konseptual tentang focus dan masalah yang diteliti .
5. Kemampuan logistic, kesiapan anggaran, waktu dan mentalitas peneliti.
6. Pemahaman ilmiah terhadap bidang yang diteliti.

Dengan enam aspek yang divalidasi tersebut, peneliti yang menggunakan pendekatan kualitatif harus melakukan langkah-langkah berikut:

1. *The Setting*, peneliti harus mengetahui kondisi lapangan penelitian yang sebenarnya untuk membantu dalam merencanakan pengambilan data. Hal yang perlu diketahui untuk menunjang pelaksanaan pengambilan data meliputi tempat pengambilan data, waktu dan lamanya wawancara, serta biaya yang dibutuhkan.

---

<sup>16</sup>*Ibid*, hlm. 252-253.

2. *The Actor*, peneliti harus mendapatkan data tentang karakteristik calon partisipan. Di dalamnya termasuk situasi yang lebih disukai partisipan, kalimat pembuka, pembicaraan pendahuluan, dan sikap peneliti dalam melakukan pendekatan.
3. *The Event*, peneliti harus menyusun protokol wawancara, meliputi:
  - a. Pendahuluan.
  - b. Pernyataan pembuka.
  - c. Pertanyaan kunci.
  - d. Probling.

Pada bagian ini, peneliti akan memanfaatkan hasil pada bagian kedua untuk membuat kalimat pendahuluan dan pernyataan pembuka, serta hasil penyusunan pedoman wawancara sebagai pertanyaan kunci.

4. *The Process*, berdasarkan *persiapan* pada bagian pertama sampai ketiga, disusunlah strategi pengumpulan data secara keseluruhan. Strategi ini mencakup seluruh perencanaan pengambilan, mulai kondisi, strategi pendekatan, dan bagaimana pengambilan data dilakukan.

Validasi terhadap peneliti berkaitan dengan langkah-langkah yang dilakukannya sehingga kemantapan peneliti dalam menggunakan metode penelitian yang dipilihnya benar-benar teruji. Sebagai peneliti atau instrumen penelitian, sebelum terjun langsung ke lapangan, ia telah melakukan berbagai langkah penelitian berikut.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Afifuddin, Beni Ahmad Saebani, *Op.Cit.*, hlm. 125-126.