

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis penelitian

1. Jenis penelitian.

a. Penelitian lapangan

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan dapat diartikan sebagai suatu usaha dalam aktivitas penelitian untuk mengadakan hubungan dengan objek yang diteliti.³⁴

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan atau studi kasus, dimaksudkan untuk mempelajari tentang latar belakang, kondisi saat ini, serta interaksi secara langsung dengan objek penelitian. Studi kasus merupakan sebuah jenis penelitian kualitatif yang mendalam tentang individu, kelompok, institusi, dan sebagian lainnya dalam waktu tertentu. Tujuan dari sebuah studi kasus adalah berusaha untuk menemukan makna, menyelidiki proses, serta memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari sebuah situasi tertentu.

2. Pendekatan penelitian

³⁴Hadari Nawawi dan Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 1995), 66.

Jenis pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln yang dikutip oleh Moleong, bahwasanya penelitian kualitatif terkait dengan suatu realitas atau kenyataan yang dapat menunjukkan ciri-ciri alamiah secara utuh. Penelitian kualitatif cenderung mengarah pada metode penelitian deskriptif karena mencoba menafsirkan fenomena yang ada dan terjadi, sehingga arah dan latar belakang akan mempunyai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif.³⁵ Penelitian kualitatif memperoleh data berupa kata-kata, perilaku, dan untuk selebihnya ialah terdapat data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan sebuah perilaku orang yang diamati, diwawancara, dan terdokumentasi merupakan sumber utama dan dicatat melalui catatan tertulis atau melalui pengambilan foto, perekaman video atau audio. Maksud dalam penelitian ini adalah peneliti akan memaparkan berupa data hasil dari penelitian yakni tentang Strategi manajemen BMT NU cabang Mlandingan Situbondo dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Kehadiran Peneliti

Berkaitan dengan pengumpulan data sesuai dengan metode penelitian kualitatif maka peneliti akan terjun langsung di tengah-tengah karyawan dan berhubungan langsung dengan karyawan. Oleh karena itu, untuk dapat sukses berada di lapangan, peneliti selain memahami Teknik

³⁵Meleong, Lexi J, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), 5.

penelitian juga memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan yang di Indasi oleh sikap dan perilaku yang baik dan menyenangkan.

Dalam penelitian lapangan peneliti sudah mencoba membaca terlebih dahulu dari perpustakaan dan juga dengan melalui orang-orang di sekitar daerah tersebut berkaitan dengan kondisi Lembaga yang menjadi objek penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian di BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo antara bulan november sampai dengan bulan januari tahun 2020-2021, di Cabang Mlandingan Situbondo. Dan dari sana peneliti akan mendapatkan data-data yang diperlukan serta dapat mengetahui seluruh kinerja yang di lakukan oleh karyawan BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo.

C. Lokasi Penelitian

Subjek penelitian atau lokasi penelitian adalah salah satu faktor yang mendukung. Sebab dalam lokasi itulah kita bisa mengetahui akan timbulnya suatu permasalahan yang akan menghasilkan data empiris yang membantu menjawab seluruh permasalahan.

Tempat yang dipilih oleh peneliti yaitu di BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo, Jl. Raya Pasir Putih desa melandingan , Kecamatan melandingan, Kabupaten Situbondo. Dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan dan peneliti sendiri yang menyusun instrumen, mengumpulkan data, serta melakukan analisis data.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian ini adalah berkaitan dengan pelaksanaan proses penelitian, tahap penelitian tersebut meliputi antara lain:³⁶

1. Tahap Pra lapangan

a. Menyusun rancangan penelitian

Yaitu mempersiapkan prosedur penelitian yang akan dilakukan. Dalam menyusun rancangan penelitian, kami sebagai peneliti akan mempersiapkan sebagai berikut:

- 1) Judul Penelitian.
- 2) Analisis Penelitian.
- 3) Rumusan penelitian.
- 4) Tujuan Penelitian
- 5) Metode yang digunakan

b. Memilih lapangan penelitian

Pada penelitian ini peneliti memilih BMT NU Cabang Mlandingan untuk tempat penelitian. Karena peneliti sebelumnya sudah melakukan praktikum di instansi tersebut dan menemukan beberapa kejanggalan yang ada dilapangan.

Oleh karena itu peneliti memilih penelitian di BMT NU Cabang Mlandingan, karena penelitian yang akan kami angkat sesuai dengan latar belakang koperasi tersebut.

c. Mengurus perizinan

³⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta, rinekan cipta: 2011), hal 85.

Yaitu dengan harus mengetahui siapa yang berwenang dalam memberi ijin meneliti. Dalam penelitian ini pihak yang berwenang memberikan perizinan ialah Kepala Cabang BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo.

Dengan surat pengantar dari bapak dekan Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, peneliti dimohonkan izin kepada Kepala Cabang BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo.

Dengan demikian maka peneliti telah mendapatkan izin untuk melakukan penelitian di tempat tersebut dan bisa mengamati lapangan secara langsung serta bisa menanyakan data yang di perlukan.

d. Menjejaki dan menilai lapangan

Penjejakan dan penilaian lapangan akan terlaksana dengan baik apabila peneliti sudah membaca terlebih dahulu dari kepustakaan atau mengetahui dari orang dalam tentang situasi dan kondisi di BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo. Selain itu peneliti harus benar-benar peka terhadap lingkungan yang ditempati penelitian.

e. Memilih dan memanfaatkan informan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan prosedur purposif, artinya peneliti sudah menentukan orang yang akan dijadikan sebagai informan yang sesuai dengan kriteria masalah yang

akan peneliti teliti. Dalam penelitian ini yang peneliti pilih adalah Bapak Rofiqi (kepala cabang) dan pegawai lainnya.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Peneliti seharusnya tidak hanya menyiapkan perlengkapan fisik, akan tetapi segala macam perlengkapan penelitian yang diperlukan. Seperti kertas, bolpen untuk mencatat apa yang diperoleh dari informan.

g. Memahami etika dalam penelitian

Salah satu ciri utama penelitian kualitatif adalah orang sebagai alat atau sebagai instrumen yang mengumpulkan data, jadi peneliti harus menjaga sikap dalam pelaksanaan penelitian. Persoalan etika akan timbul apabila peneliti tidak menghormati, tidak mematuhi, dan tidak mengindahkan nilai-nilai masyarakat dan pribadi tersebut. Maka dari itu peneliti harus bisa menjaga marwah nama kampus.

2. Tahap Bekerjaan Lapangan

a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri, yaitu dengan pembatasan latar peneliti, penanaman, pengenalan hubungan peneliti dilapangan, dan jumlah waktu studi.

b. Memasuki lapangan, yaitu dengan keakraban hubungan, mempelajari bahasa dan peranan peneliti.

c. Berperan serta sambil mengumpulkan data, yaitu pengarahannya ke batas studi, mencatat data, petunjuk tentang cara mengingat data kejenuhan, kelebihan dan istirahat.³⁷

3. Tahap Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasi data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, Menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis selama pengumpulan data dimaksudkan untuk menentukan pusat perhatian, mengembangkan pertanyaan-pertanyaan analitik dan hipotesis awal, serta memberikan dasar bagi analisis pasca pengumpulan.

Setelah memperoleh data dari lapangan maka peneliti mulai menganalisis Manajemen strategi BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sesuai dengan kajian pustaka yang telah diuraikan di Bab II.³⁸

E. Instrumen Penelitian

Sesuai dengan pendekatan kualitatif maka yang menjadi instrumen utama dalam pengumpulan data adalah peneliti sendiri dan dibantu para pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini. Adapun peneliti sebagai instrumen guna menetapkan fokus penelitian memilih informan

³⁷Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif—Kuantitatif*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), hal 281-287.

³⁸*Ibid*, hal 17

sebagai sumber data, menafsirkan data, dan menverifikasi dan membuat kesimpulan dalam bentuk temuan.

F. Data dan Sumber Data

Dalam mengumpulkan sumber data untuk membantu pembuatan karya ini, peneliti membagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Data

Data dalam penelitian ini berarti informasi atau fakta yang diperoleh melalui pengamatan atau penilaian sebuah teori.³⁹ Adapun data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang sesuai dengan fokus penelitian yaitu manajemen strategi BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memfokuskan suatu data penelitian ini diharapkan bisa mempercepat titik temu yang akan diteliti.

2. Sumber Data

Sumber data diperlukan dalam sebuah penelitian, sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, antara lain:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data utama yang dijadikan bahan rujukan dalam penelitian untuk menganalisa pokok permasalahan. Dalam hal ini data primernya adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugas-petugasnya)

³⁹W. Mantja, *Etnografi Desain Penelitian Kualitatif Dan Manajemen Pendidikan*, (Malang, Winaka Media, 2003), hal 7

dari sumber pertamanya yang bertugas melayani nasabah di BMT NU cabang Mlandingan. ⁴⁰

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari kepala cabang dan pegawai BMT NU Cabang Mlandingan melalui wawancara dan dokumentasi.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber-sumber data yang menjadi rujukan (penunjang) dan melengkapi dalam melakukan suatu analisa, data sekunder itu biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, misalnya data mengenai keadaan demografis suatu daerah, data mengenai produktivitas suatu perguruan tinggi, data mengenai persediaan pangan suatu daerah dan sebagainya. ⁴¹

Data ini merupakan informasi yang diperlukan untuk menyusun data-data penelitian baik berupa, konsep, atau teori-teori yang dapat dipergunakan untuk menjelaskan permasalahan tentang pelayanan .

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh

⁴⁰Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Perkasa, 2014), hal 84

⁴¹*Ibid*, hal 23.

haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Teknik pengumpulan data digunakan dalam penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan tanya jawab lisan antara dua orang untuk bertukar informasi atau ide, sehingga dapat dikonstruksikan makna suatu topik atau masalah tertentu.⁴²Jenis wawancara yang akan dilakukan peneliti adalah jenis wawancara tidak terstruktur yang artinya wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya dari BMT NU Cabang melandings. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.⁴³

2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks dan tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan.

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila, penelitian

berkenaan dengan perilaku manusia, gejala-gejala alam, dan

⁴²Cholid Nurkubo dan Abu Achmadi, *Motode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hal 83.

⁴³A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2014), hal372

responden yang diamati tidak banyak.⁴⁴ Peneliti memilih melakukan wawancara mendalam, ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi.

Dalam observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.⁴⁵ Data yang diperoleh dengan teknik ini juga akan menghasilkan suatu temuan yang lebih akurat dan cocok dengan fokus penelitian, yakni mendeskripsikan segala hal yang berkaitan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu kumpulan koleksi bahan pustaka (dokumen) yang mengandung informasi yang berkaitan dan relevan dengan bidang-bidang pengetahuan maupun kegiatan yang menjadi kepentingan instansi yang memba unit kerja dokumentasi tersebut. Dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu yang dapat berupa teks tertulis, *artifact*, gambar maupun foto, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, karya tulis

⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal 215

⁴⁵*Ibid*, hal 216

dan cerita.⁴⁶ Studi dokumen merupakan pelengkap dari menggunakan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel apabila didukung oleh sejarah kehidupan yang telah berlalu dan didukung pula foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Tetapi perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi. Dari penjelasan di atas, yang akan didokumentasikan dari penelitian ini adalah foto saat penelitian, catatan dan lain-lain yang ditemukan saat penelitian dan sesuai dengan data yang dibutuhkan.

H. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, 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 melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.⁴⁷

Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai merasa jenuh. Tahapan kegiatan data ini meliputi:

⁴⁶*Ibid*, hal 240

⁴⁷*Ibid*, hal 91

1. *Data Reduction* (Data Reduksi)

Jika data yang diperoleh dari lapangan banyak sekali, maka dibutuhkan untuk dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama penelitian di lapangan maka semakin banyak pula hasil yang akan di dapatkan, juga semakin rumit dan kompleks. Karena itu peneliti dituntut segera untuk melakukan analisis data melalui redaksi data.⁴⁸

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam uraian singkat, bagan, dan sejenisnya. Dengan demikian yang paling sering digunakan untuk menyajikan data kualitatif dengan cara teks naratif.⁴⁹ Dengan melakukan penyajian data, maka akan dapat memahami dengan mudah apa yang terjadi dan dapat merencanakan langkah selanjutnya.

3. *Conclusion Data / Verification* (Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam menganalisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.⁵⁰

I. Pengecekan dan Keabsahan Data

⁴⁸Nawawi, *Metode Penelitian Islam*, hal100

⁴⁹Djaman Satori, Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hal 219

⁵⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2016), hal 252

Keabsahan data yaitu konsep penting yang di perbarui dari konsep kesahihan (validitasi) dan keterandalan (realibitasi). Penelitian merupakan kerja ilmiah, untuk melakukan ini mutlak dituntut secara objektivitas, untuk memenuhi kriteria ini dalam penelitian maka kesahihan (validitasi) dan keterandalan (realibilitas) harus dipenuhi, kalau tidak maka proses penelitian itu perlu di pertanyakan keilmiahannya.

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan tehnik trigulasi yang digunakan untuk keabtrakan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data.⁵¹

Dalam penelitian kualitatif dapat dikatakan valid apabila tidak dapat perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan yang sesungguhnya yang terjadi. Data pengujian keabsahan data pada penelitian kualitatif meliputi :

1. Kredibilitas

Uji kredibilitas atau kepercayaan terdapat data yang dihasilkan peneliti dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :⁵²

- a. Perpanjangan Pengamatan

Berarti peneliti kembali ke lapangan, karena jika peneliti hanya datang sekali akan sulit memperoleh link dengan informasi. Untuk menguji kredibilitasi, sebaiknya difokuskan pada data yang telah diperoleh.

⁵¹*Ibid*, hal 179

⁵²Djaman Satori, Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hal 219

b. Meningkatkan Ketekunan

Dalam melakukan penelitian kualitatif ketekunan pengamatan peneliti sangat diperlukan untuk menemukan ciri-ciri fenomena atau segala social dalam situasi yang sangat relevan, sehingga peneliti dapat memusatkan penelitian secara rinci dan mendalam.

c. Trigulasi

Menurut William Wiersma, trigulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.⁵³

d. Analisis Kasus Negatif

Fenomena yang bertentangan kerap di temukan dalam penelitian kualitatif. Pada suatu saat ditemukan fenomena positif dan di sisi lain di temukan fenomena negatife. Temuan negatif perlu dianalisis secara seksama.

e. Diskusi dengan Teman Sejawat

Yaitu proses bertukar pikiran tentang beberapa aspek penelitian untuk mempertajam analisis.

f. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah di temukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara

⁵³*Ibid*, hal273

perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara.⁵⁴

g. *Member Chek*

Mengkonfirmasi atau melakukan pengecekan ulang data atas persetujuan antara reskontruksi pemberi data dengan rekontruksi peneliti tentang fenomena yang ditangkap.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Konsep ini biasanya pengganti dari validasi eksternal dalam penelitian kuantitatif. Validasi eksternal semacam ini juga dibutuhkan dalam penelitian kualitatif dalam rangka mengetahui apakah diaplikasikan atau tidaknya hasil penelitian pada situasi yang berbeda.⁵⁵

3. Reabilitas (*Dependabilitas*)

Dalam penelitian kualitatif proses ini dilakukan dengan mengaudit keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor atau pembimbing untuk melakukan audit terhadap keseluruhan aktifitas peneliti.

4. Objektivitas (*Konfirmability*)

Hasil penelitian dikatakan objektif apabila telah disepakati banyak orang. Pengujian ini berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan.⁵⁶

⁵⁴*Ibid*, hal 443

⁵⁵*Ibid*, hal 443