

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini secara berturut-turut diuraikan tentang: pendekatan penelitian, kehadiran peneliti, prosedur pengumpulan data, pengolahan data dan teknik analisis, serta keabsahan temuan.

A. Pendekatan Penelitian

Dalam suatu penelitian, metode merupakan faktor yang sangat penting karena ditentukan oleh tepat tidaknya pemilihan metode yang digunakan. Dengan menggunakan metode penelitian maka penelitian akan memperoleh petunjuk tentang cara kerja dan tata cara pemecahan masalah secara sistematis dan hasil dari penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menurut Fatihuddin (2012;25) merupakan “penelitian yang lebih banyak menggunakan data subyektif, mencakup penelaahan dan pengungkapan berdasarkan persepsi untuk memperoleh pemahaman terhadap fenomena sosial dan kemanusiaan”, dan penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang menurut Fatihuddin (2012;23) yaitu “penelitian yang hanya memaparkan atau menggambarkan saja suatu karakteristik tertentu dari suatu fenomena”. Sebagaimana dijelaskan pula oleh McMillan & Schumacher (2003) bahwa “Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian”.

Sementara itu, menurut Sugiono (2009:15), metode penelitian kualitatif adalah “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber dan data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi”.

Sehingga dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif ini dapat memberikan penjabaran yang luas untuk menggambarkan atau menginterpretasikan informasi/data yang dikumpulkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dan data atau informasi yang didapat juga lebih bersifat relevan, objektif dan sesuai dengan fakta yang ada dilapangan penelitian. Teknik pengumpulan data dengan pendekatan kualitatif juga menggunakan teknik triangulasi, dimana data yang sudah terkumpul dan disimpulkan sementara harus dilakukan pengecekan agar mendapatkan data yang sesuai.

B. Keterlibatan Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, pengumpul data paling utama adalah peneliti itu sendiri, seperti yang dijelaskan oleh Lincoln dan Guba yang dikutip oleh Satori (2009;62) menjelaskan bahwa “Manusia sebagai instrumen pengumpulan data memberikan keuntungan, dimana ia dapat bersifat fleksibel dan adaptif, serta dapat menggunakan keseluruhan alat indera yang dimilikinya untuk memahami sesuatu”. Pada penelitian ini, peneliti memilih lokasi penelitian di PT BPRS Amanah Sejahtera yang berlokasi di Jl. Kalimantan no 107 GKB Gresik.

Sebelum melakukan kegiatan turun ke lapangan/lokasi penelitian, maka perlu dipersiapkan kondisi fisik dan moral sehingga peneliti mampu menempatkan diri ketika bertemu dengan subjek yang akan diwawancarai dengan menciptakan suasana keakraban dalam berkomunikasi. Selain itu, peneliti juga harus mempersiapkan pula berbagai alat perlengkapan yang dibutuhkan untuk menunjang saat mengadakan wawancara mendalam dan observasi (*Partisipasi pasif*), seperti : alat tulis, tas, map, alat perekam suara, alat perekam video. Foto kamera, dan alat pemandu wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan untuk memancing jawaban informasi sesuai dengan fokus penelitian. Sesuai dengan fokus penelitian, maka untuk menggali data dilapangan, peneliti menemui beberapa informan untuk diwawancarai secara mendalam. Informan dalam penelitian ini terdiri dari : Kepala operasional PT BPRS Amanah Sejahtera, kepala bagian pemasaran, devisi pembiayaan, devisi pendanaan, *Customer Servicer*, *Teller*, serta para nasabah Kreditur BPRS.

Langkah-langkah yang akan ditempuh oleh peneliti dalam mengungkapkan peristiwa dan makna yang muncul dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengumpulan data tentang peranan startegi pelayanan dan promosi produk serta data tentang peningkatan jumlah nasabah yang terjadi di PT BPRS Amanah Sejahtera. Pengumpulan data dilakukan kurang lebih selama 2 bulan dengan metode wawancara secara mendalam, dokumentasi dan observasi. Setelah data terkumpul, hasil dari wawancara, dokumentasi dan observasi tersebut dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan-kesimpulan sementara tentang kegiatan promosi dan pelayanan yang dilakukan oleh pihak BPRS. Berdasarkan hasil kesimpulan sementara tersebut, jika dirasa perlu

untuk dilakukan wawancara, dokumentasi dan observasi lagi yang lebih mendalam, maka akan dilakukan teknik triangulasi, dimana data yang sudah terkumpul dan menghasilkan kesimpulan sementara tersebut dicek kembali dengan menggunakan metode triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data, sehingga menghasilkan data temuan yang menggambarkan kondisi BPRS yang sebenarnya.

C. Prosedur pengumpulan data

Fase terpenting dari penelitian adalah pengumpulan data. Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Mustahil peneliti dapat menghasilkan temuan, kalau tidak memperoleh data. Pengumpulan data dalam penelitian ilmiah adalah “prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan”. Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui *setting* dari berbagai sumber, dan berbagai cara. Dilihat dari *settingnya*, data dapat dikumpulkan dengan menggunakan sumber primer dan sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti, dan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti (Satori;2009;103).

Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :
(1) wawancara mendalam; (2) observasi; dan (3) studi dokumentasi.

Wawancara mendalam

Menurut Sudjana yang dikutip oleh Satori dkk (2009;130) mengatakan bahwa “wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (*interviewer*) dengan pihak yang ditanya atau

penjawab (*interviewee*)". Dalam hal ini sebelum peneliti melakukan wawancara telah dipersiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis namun jawaban dari informan diberikan secara terbuka, sehingga informan dapat memberikan pendapat dan ide-ide dengan benar dan bersifat bebas(tidak ada pengaruh dari pihak luar), agar didapatkan informasi yang lebih lengkap, bila perlu diselipkan pertanyaan-pertanyaan yang lebih mendalam untuk dapat menjawab permasalahan yang dibahas oleh peneliti.

Dalam penelitian ini informan pertama yang diwawancarai adalah kepala operasional PT.BPRS Amanah Sejahtera, selaku pemimpin tertinggi tentu memiliki informasi yang lebih banyak tentang strategi pelayanan dan promosi yang dilakukan pihak BPRS. Kemudian akan dilakukan wawancara kepada kepala bagian pemasaran, dimana bagian ini yang bertanggungjawab dengan kegiatan pemasaran BPRS. Setelah melakukan wawancara kepada Kabag pemasaran PT.BPRS Amanah Sejahtera, Kabag pemasaran akan menunjuk devisi pembiayaan dan pendanaan untuk dilakukan wawancara selaku devisi yang bertanggung jawab atas kegiatan promosi BPRS. Lalu peneliti akan melakukan wawancara kepada pihak *Customer Service* dan *Teller* untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang diberikan kepada pihak nasabah BPRS. Setelah data terkumpul, data hasil wawancara dianalisis, sehingga menghasilkan kesimpulan sementara. Setelah data terkumpul dan dianalisis, jika peneliti merasa perlu untuk dilakukan wawancara lebih mendalam lagi, maka peneliti akan melakukan wawancara kepada para nasabah Kreditur BPRS sebagai informan terakhir untuk memperoleh informasi yang

lebih akurat mengenai strategi pelayanan dan promosi produk yang dilakukan oleh pihak BPRS.

Observasi

Observasi digunakan dalam penelitian kualitatif karena suatu objek hanya dapat diungkap datanya apabila peneliti menyaksikan secara langsung. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Syaodih dalam buku Satori (2009) bahwa “observasi/pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung”. Selanjutnya menurut Spradley yang dikutip oleh Satori (2009;115) membagi observasi partisipan menjadi lima bentuk partisipan yaitu : Tidak berpartisipasi, partisipasi pasif, partisipasi moderat, partisipasi aktif, dan partisipasi lengkap.

Untuk melengkapi data peneliti yang dilakukan melalui wawancara mendalam kepada informan-informan BPRS, peneliti menggunakan teknik observasi partisipan pasif, dimana peneliti akan datang langsung ke lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan, mencatat, dan mengambil gambar tanpa ikut terlibat dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak BPRS. Jadi, selain data berupa tulisan dari hasil pencatatan, peneliti juga mengambil data berupa gambar dari peristiwa promosi dan pelayanan yang dilakukan oleh pihak BPRS. Dari hasil observasi dan wawancara ini peneliti akan dapat mengumpulkan data dan menganalisis apakah data yang telah dikumpulkan sama atau ada perbedaan.

Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dalam penelitian kualitatif merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Menurut Satori (2009;149) menyebutkan dokumentasi yaitu “Mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktiaan suatu kejadian”.

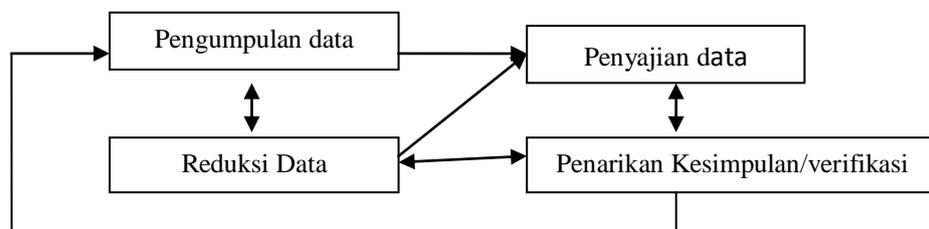
Sebelum dan selama proses penelitian, ada beberapa dokumen yang dikumpulkan dan dianalisis. Pada intinya peneliti menggunakan metode ini untuk menelusuri data secara historis, fakta, dan sosial yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi dapat berupa majalah, surat-surat, catatan harian, dan dokumen-dokumen yang lain yang dapat menunjang informasi dan data penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti tidak hanya mengumpulkan data dengan metode wawancara dan observasi tetapi peneliti juga akan melakukan analisis data berdasarkan dokumentasi-dokumentasi yang didapatkan dari pihak PT.BPRS Amanah Sejahtera seperti dokumentasi tentang peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya, dan dokumentasi tentang kegiatan promosi dan pelayanan yang dilakukan oleh BPRS.

D. Pengelolaan data dan teknik analisis

Mile dan Huberman seperti yang dikutip oleh Salim (2006: 20-24), menyebutkan “ada tiga langkah pengolahan data kualitatif, yakni reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing and verification*)”. Dalam pelaksanaannya reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi, merupakan sebuah

langkah yang sangat luwes, dalam arti tidak terikat oleh batasan kronologis. Secara keseluruhan langkah-langkah tersebut saling berhubungan selama dan sesudah pengumpulan data, sehingga model dari Miles dan Huberman disebut juga sebagai Model Interaktif.

Analisis dalam penelitian ini mengacu pada model *Interactive Model*, dimana pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data tentang strategi pelayanan dan promosi yang selama ini dilakukan oleh PT BPRS Amanah Sejahtera, yang kemudian akan dilakukan reduksi data dengan melakukan pemilihan, dan pemusatan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh. Kemudian setelah data sudah dikumpulkan dan dilakukan reduksi data, proses selanjutnya adalah penyajian data dan kemudian ditarik kesimpulan akhir/verifikasi hasil penelitian.



Gambar 3.1. Model Interaktif
Sumber: Data diolah

Berdasarkan gambar diatas, peneliti harus siap bergerak untuk mengumpulkan data, kemudian melakukan reduksi data yang sudah dikumpulkan, lalu penyajian data yang dilakukan dengan mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan, *display* data atau penyajian data yang lazim digunakan

pada langkah ini adalah dalam bentuk teks naratif. Setelah itu ditarik kesimpulan/verifikasi atas data yang telah terkumpul. Dengan demikian, analisis data kualitatif merupakan upaya yang berkelanjutan, berulang dan terus-menerus sampai terkumpul data yang sebenarnya.

Selanjutnya, apabila seluruh data yang diperlukan telah dikumpulkan dan peneliti telah meninggalkan lapangan penelitian, maka data tersebut dianalisis lebih lanjut dengan pengembangan sistem kategori pengkodean. Dalam hal ini semua data yang berwujud catatan lapangan yang telah dibuat selama pengumpulan data, dibaca dan ditelaah secara seksama. Berdasarkan telaah tersebut lalu diidentifikasi topik—topik liputan. Setiap topik liputan tersebut lalu dibuatkan kode yang menggambarkan topik tersebut. Kode-kode tersebut ditulis pada bagian tepi lembar catatan lapangan.

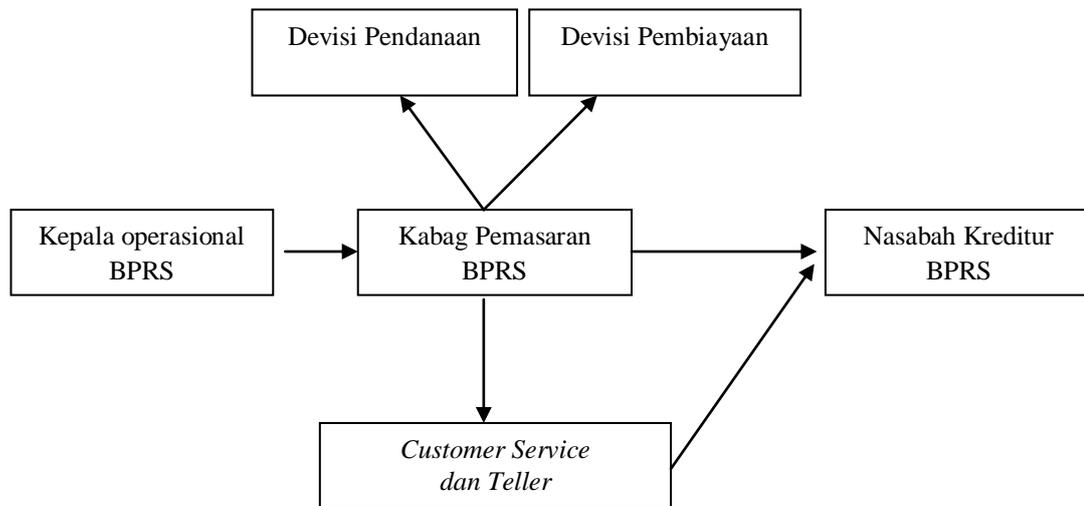
Sistem pengkodean diberikan misalnya W/01/Pelayanan/F1P-01, dimana Lambang “W” menjelaskan jenis tehnik yang digunakan dalam pengumpulan data dengan tehnik wawancara mendalam. Nomer urut “01” menunjukkan nomer urut identitas informan yang diwawancarai (misalnya urutan 01 adalah informan Kepala Bagian Pemasaran Bapak Viki, 02 informan Customer Service Ibu Yani dan seterusnya). Kemudian “Pelayanan” menunjukkan bagian-bagian kecil yang ada dalam sub fokus penelitian (“pelayanan” menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh PT.BPRS Amanah Sejahtera dan “Promosi” menunjukkan promosi yang dilakukan oleh PT.BPRS Amanah Sejahtera). Selanjutnya lambang “F1P” menunjukkan data untuk menjawab permasalahan sub fokus pertama dan “F2P” menunjukkan data untuk menjawab permasalahan sub fokus kedua, dan yang terakhir berupa

angka 01, angka ini menunjukkan urutan penggalan catatan lapangan dari informan tertentu. Sedangkan tanda baca garis miring (/) dan tanda minus (-) menunjukkan tanda pemisah saja antara satu lambang dengan lambang lainnya.

E. Keabsahan Temuan

Usaha menetapkan teknik pemeriksaan data diperlukan teknik pemeriksaan, seperti yang dijelaskan oleh Satori (2009;164) “Penelitian kualitatif dinyatakan absah apabila memiliki derajat kepercayaan (*Credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan(*dependability*) dan kepastian (*confirmability*)”. Oleh karena dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen utama maka diperlukan uji keabsahan temuan atas data yang telah dikumpulkan oleh peneliti.

Usaha menguji derajat kepercayaan data dalam penelitian ini, dilakukan dengan teknik triangulasi/pengecekan kebenaran data yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data. Teknik triangulasi sumber data dilakukan peneliti dengan mencari sumber data tentang startegi pelayanan dan promosi produk BPRS kepada kepala Operasiona PT.BPRS Amanah Sejahtera yang merupakan informan pertama dalam penelitian ini. Kemudian peneliti melakukan pengecekan kembali kepada Kabag pemasaran BPRS, devisi pembiayaan dan pendanaan, *Customer Service*, *Teller* , para nasabah BPRS serta hasil observasi dan dokumentasi yang dikumpulkan oleh peneliti dilapangan. Setelah data terkumpul, data dianalisis dan dikategorikan mana data yang memiliki pandangan yang sama, mana yang berbeda dan mana yana spesifik dengan data-data yang sudah terkumpul.



Gambar 3.2. Triangulasi sumber data
Sumber: peneliti diolah

Selanjutnya dilakukan teknik triangulasi teknik, dimana data yang sudah terkumpul tersebut dicek kembali kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Jadi, setelah peneliti melakukan /mengumpulkan data dengan wawancara kepada para informan BPRS, lalu peneliti akan mengecek dengan observasi/pengamatan langsung ke lokasi penelitian, kemudian dengan dokumentasi. Bila ternyata diperoleh data yang berbeda, maka peneliti perlu melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data untuk memastikan data yang dianggap benar.