

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metodologi Penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan mengenai cara-cara melaksanakan penelitian (meliputi kegiatan-kegiatan mencari, mencatat, merumuskan, menganalisis, sampai menyusun laporannya).¹

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang berupaya menganalisis kehidupan sosial dengan cara menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atau interpretasi individu forman dalam latar alamiah. Dengan kata lain, penelitian kualitatif berupaya menjelaskan bagaimana seorang individu melihat, menggambarkan, atau memaknai dunia sosialnya pemaknaan ini merupakan hasil interaksi sosialnya.²

2. Data dan Sumber Data

Data yang didapatkan dari beragam subjek merupakan data yang menjadi sumber penelitian ini. data ini bersifat kualitatif yang berbentuk kalimat, uraian, pernyataan dan deskripsi yang memiliki nilai dan makna yang didapatkan berupa observasi, focused group discussion, wawancara dan dokumentasi yang merupakan instrumen penggalan data kualitatif.³ untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan dalam penelitian, maka secara umum sumber pengambilan data dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

¹ H.B Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 4.

² Nanang Martono, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2016), h. 212.

³ Herdiansyah Haris, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), h. 10

a. Data Primer

Data primer dalam proses penelitian didefinisikan sebagai sekumpulan informasi yang diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian melalui sumber pertama responden atau informan, melalui wawancara atau melalui hasil pengamatan yang dilakukan sendiri oleh peneliti. dalam penelitian ini dapat diperoleh dari Karyawan dari Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang.

b. Data Sekunder

Data sekunder dimaknai sebagai data yang tidak diperoleh dari sumber pertama. Dalam hal ini, peneliti berada dalam posisi bukan orang pertama yang mengumpulkan data. Ia memanfaatkan data yang dikumpulkan pihak lain.⁴ data yang diperoleh dapat berbentuk kepustakaan seperti artikel, majalah, dan buku-buku. data yang diperoleh juga dalam bentuk dokumen, asrip-arsip, catatan dan laporan Baitul Maal Waat Tamwil.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara penelitian mengajukan pertanyaan secara lisan kepada seseorang (informan atau responden).⁵

b. Observasi

⁴ *Ibid.*, h. 6

⁵ *Ibid.*, h. 362

Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan pengamatan langsung ke objek yang diteliti. Metode observasi dapat dilakukan dengan tes, kuisisioner, rekaman gambar dan rekaman suara.⁶ metode ini dilakukan penulis untuk mengetahui secara langsung kualitas pelayanan pada Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁷ Cara ini dilakukan untuk memenuhi keperluan analisis data, mendapatkan data dan mencari bukti. Data yang diperlukan dengan cara dokumentasi dalam penelitian ini adalah tentang sejarah berdirinya, jumlah anggota BMT Mitra Khazanah Palembang, Jumlah karyawan di BMT Mitra Khazanah, kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota dan calon anggota BMT Mitra Khazanah Palembang.

4. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang yang beralamat di jalan Ariodillah 1 RT.004 RW.002 No.4302 Kec. Ilir Timur 1 Kel. 20 Ilir 3 Kota Palembang.

5. Teknik Analisi Data

⁶ Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Social*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000), h. 24.

⁷ Sugiono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan RAD*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 329.

Analisis data merupakan proses pengolahan, penyajian, interpretasi, dan analisis data yang diperoleh dari lapangan dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai makna, sehingga pembaca dapat mengetahui penelitian kita.⁸ Adapun dalam analisis data ini terdapat tiga, antara lain :

- a. **Reduksi Data** yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan pengubahan data kasar yang muncul dari catatan tertulis yang dihasilkan ketika berada di lapangan.⁹
- b. **Penyajian Data** yaitu aktivitas menyajikan data hasil penelitian, sehingga memungkinkan peneliti mengambil kesimpulan sementara dan dapat merencanakan tindakan berikutnya bila ternyata masih terdapat data yang tidak lengkap, perlu klarifikasi, atau sama sekali belum diperoleh.¹⁰
- c. **Conclusion Drawing** atau verifikasi merupakan suatu aktivitas merumuskan kesimpulan berdasarkan aktivitas sebelumnya. Simpulan ini dapat berupa simpulan sementara maupun simpulan akhir (final).¹¹

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang penulis gunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif berusaha mengungkapkan gejala secara menyeluruh

⁸ Nanang Martono, *Op.Cit.* h. 10

⁹ *Ibid.*, h. 11

¹⁰ *Ibid.*, h. 12

¹¹ *Ibid.*, h. 13

sesuai dengan konteks melalui pengumpulan data dari latar ilmiah dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci.¹² Peneliti merupakan alat pengumpul data utama yang bisa memahami kenyataan-kenyataan di lapangan. Oleh karena itu seorang peneliti dalam penelitian kualitatif menerangkan pemaknaan kejadian atau peristiwa yang ditelitinya, menjadi seorang pencatat detail-detail berdasarkan perspektif kejadian tersebut, dengan artian seorang peneliti kualitatif hanya melaporkan pemahaman sebuah kejadian melalui kejadian sendiri. Tujuan akhir dari penelitian kualitatif yaitu memahami apa yang dipelajari dari perspektif kejadian tersebut. Gejala yang ada yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.¹³

Penelitian ini sesungguhnya merupakan suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menggambarkan kejadian-kejadian yang ada di lapangan sesuai dengan kondisi apa yang terkait dengan manajemen strategis di Baitu Maal Wat Tamwil dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada BMT Mitra Kahzanah Palembang.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan masuk dalam kategori penelitian kualitatif, dimana penelitian lebih diarahkan untuk memahami fenomena-fenomena yang terkait dengan rumusan masalah. Penelitian kualitatif juga merupakan penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Deskripsi digunakan untuk menemukan prinsip-prinsip dan penjelasan yang mengarah pada kesimpulan.

¹² Saifudin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2001). Hal. 7.

¹³ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hal. 234.