

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*), bertujuan untuk memperoleh secara intensif latarbelakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, misalnya masyarakat ataupun suatu lembaga (Suryabrata, 2005, hal. 42). Penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data-data berkenaan dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk *rahn* (gadai emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu data yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian. (Ibrahim, 2005, hal. 52)

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan data deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskriptif, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.

Kesimpulan yang diberikan selalu jelas data dan faktualnya sehingga semuanya dapat dikembalikan pada data yang diperoleh. Uraian kesimpulan didasari

oleh angka yang tidak terlalu dalam. Kebanyakan pengolahan datanya didasarkan pada analisis persentase dan analisis kecenderungan. (Azwar, 2007, hal. 06). Ketika peneliti menemukan kesulitan untuk menemukan masalah atau tujuan penelitian yang lebih spesifik, maka untuk mengakomodasi sulitnya menentukan permasalahan penelitian secara spesifik maka yang dapat dilakukan adalah menyatakan permasalahan dari segi kualitas yang berupa tanggapan nasabah terkait dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan Unit Pegadaian Syariah terkait dengan produk *Rahn* (gadai emas). Maka alternatif yang dapat dilakukan adalah dengan pendekatan kualitatif deskriptif dapat dihimpun data sewajarnya terarah dan dapat dipertanggungjawabkan dan diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana “*Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Dan Produk Rahn (Gadai Emas) Pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai*”.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai di Jalan Sungai Andai No. 25, Sungai Andai RT 01 RW 01, Banjarmasin Utara, Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70122. Adapun alasan memilih lokasi ini berdasarkan pertimbangan sebagai berikut:

1. Untuk lokasi yang berdasarkan keingintahuan dan keinginan untuk mengkaji lebih mendalam tentang kepuasan pelayanan dan produk *rahn* (gadai emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

2. Unit Pegadaian Syariah di Sungai Andai ini sendiri merupakan Unit Pegadaian Syariah yang cukup banyak memiliki nasabah khususnya pada produk rahn (gadai emas) yang semakin meningkat setiap tahunnya seperti pada tahun 2018` Terdata dari Januari 2018 hingga Desember 2018 pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai ada 530 dan dari Januari 2019 hingga Desember 2019 ada 690 nasabah produk rahn (gadai emas). Sehingga secara tidak langsung potensi nasabah pada nasabah pada produk rahn (gadai emas) ini berpotensi semakin meningkatnya pendapatan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah sumber urutan data penelitian yaitu, yang memiliki data mengenai data-data variabel yang diteliti. Subjek utama penelitian ini adalah Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

2. Objek Penelitian

Sedangkan objek dari penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Rahn (Gadai Emas).

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah sebagai keterangan atau bukti mengenai suatu kenyataan yang masih mentah, masih berdiri sendiri, belum diorganisasikan, dan belum diolah, atau kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan, yang berupa lambang,

sifat, dan sekumpulan fakta dari sebuah kejadian. Data yang digali dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok, fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan karyawan/penaksir emas dan satpam Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.
- b. Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk rahn (gadai emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

2. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Responden adalah orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini yakni karyawan/penaksir emas Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai
- b. Informan adalah orang yang membantu untuk memberikan informasi tentang situasi dan latar penelitian, yang dimaksud informan dalam penelitian ini yaitu, nasabah yang menjadi pemberi gadai emas yang dianggap penulis dapat memberikan keterangan dari tambahan yang berkaitan dengan penelitian pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang

- c. Dokumen yaitu berupa buku-buku pendukung, internet yang berkaitan dengan penelitian yang terdapat pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai yang berhubungan dengan data yang digali yaitu berupa buku yang mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan buku tentang sistem pegadaian syariah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk mempermudah dalam mengumpulkan data dan untuk mendapatkan fakta kebenaran yang terjadi pada subjek atau objek penelitian, maka penulis menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata sebagai alat bantu utamanya, disamping indera lainnya seperti, telinga, hidung, mulut, dan kulit. Karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Yang dimaksud dengan observasi dalam penelitian ini adalah penulis langsung melakukan pengamatan terhadap pelaksana Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai yang mengelola produk *rahn* (gadai emas).
2. Wawancara adalah salah satu pengumpulan data, pencarian informan dengan bertanya langsung kepada responden. Secara umum metode ada dua terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu pewawancara menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dirumuskan dengan jelas, sedangkan tidak terstruktur

pewawancara tidak menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini digunakan wawancara terstruktur.

3. Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dengan cara dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian. Dokumentasi dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti laporan keuangan perusahaan serta dokumen lain dalam perusahaan yang relevan dengan kepentingan penelitian.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Setelah data-data yang diperlukan sudah digali dan terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. *Editing* (pemeriksaan data)

Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevannya dengan data yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses editing terhadap hasil data observasi, wawancara, dan dokumen terkait kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk *rahn* (gadai emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

b. *Classifying* (klasifikasi)

Classifying adalah proses pengelompokkan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan, dan pencatatan langsung di lapangan atau observasi. Seluruh data yang telah diperoleh menjadi mudah dibaca dan dipahami, serta memberikan informasi yang objektif yang diperlukan oleh peneliti. Kemudian data-data tersebut dipilih dalam bagian-bagian yang memiliki persamaan berdasarkan data yang diperoleh pada saat wawancara dan observasi serta data yang diperoleh dari dokumen.

c. *Verifying* (Verifikasi)

Adalah peroses memeriksa data dan dokumen yang lebih didapat dari lapangan agar validitas data dapat diakui dan digunakan dalam penelitian.

d. *Concluding* (Kesimpulan)

Selanjutnya adalah kesimpulan, yaitu adalah langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek peneliti. Hal ini disebut dengan istilah *concluding*, yaitu kesimpulan atas proses pengolahan data yang terdiri dari tiga proses sebelumnya *editing*, *classifying*, dan *veryfying*.

2. Analisis Data

Analisis data yaitu mengelompokkan data dengan mempelajari data kemudian memilih data-data yang telah dikumpulkan untuk mencari data-data penting mana yang harus dipelajari, yakni analisis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumen dibahas secara mendalam sehingga tergambar antara hubungan yang lainnya, dengan demikian maka dapat diketahui kepuasan

nasabah terhadap pelayanan dan produk *rahn* (gadai emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

G. Tahapan Penelitian

Agar penelitian ini tersusun secara sistematis maka di tempuhlah tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahapan ini penulis melakukan penelitian pendahuluan yaitu mengamati dan mempelajari objek yang diteliti dan dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul “Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk *Rahn* (Gadai Emas) Pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahapan ini penulis langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data-data tentang penelitian dengan pola dan teknik yang ditetapkan dalam metode penelitian, yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Tahapan Pengolahan Data

Setelah data-data yang diperlukan sudah tergalikan dan terkumpul, kemudian langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik editing yakni mengedit data yang dihasilkan dari wawancara, observasi dan dokumentasi, dan mengklasifikasikan data-data tersebut yang selanjutnya data diperiksa, hingga akhirnya disimpulkan dan dideskripsikan.

4. Tahapan Analisis Data

Setelah data diolah langkah selanjutnya yaitu analisis data, dimana rata-rata yang diperoleh dari buat hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dibahas secara mendalam sehingga tergambar antara hubungan yang satu dengan yang lainnya.

5. Tahapan Penyusunan Akhir (Penyempurnaan)

Pada tahapan ini penulis melaporkan hasil penelitian yang telah diolah dan dianalisis dengan konsultasi terlebih dahulu kepada dosen pembimbing satu dan dua. Selanjutnya disusun dalam bentuk skripsi dan kemudian akan diperbanyak untuk dipertanggung jawabkan pada sidang munaqasah skripsi.