

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*), bertujuan untuk memperoleh secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, misalnya masyarakat ataupun suatu lembaga (Suryabrata, 2005: 42). Penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data-data berkenaan dengan Mekanisme dan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Pembiayaan *Rahn* di PT. Pegadaian Syariah Martapura.

2. Pendekatan Penelitian

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

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan data deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata - kata atau gambar daripada angka – angka, bertujuan melengkapi uraian dengan membuat deskriptif dan analisis tentang Mekanisme dan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Pembiayaan *Rahn* Oleh PT. Pegadaian Syariah Martapura.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Syariah Martapura Jalan A. Yani KM 37,5 Sei Paring Martapura. Adapun alasan memilih tempat penelitian pada PT. Pegadaian Syariah Martapura karena layak untuk diteliti terkait dengan judul yang penulis ambil. Sehingga penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang masalah Mekanisme dan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Pembiayaan *Rahn* PT. Pegadaian Syariah Martapura.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah 10 nasabah pengguna produk *rahn* di PT. Pegadaian Syariah Martapura.

2. Objek Penelitian

Sedangkan objek dari penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Pembiayaan *Rahn* di PT. Pegadaian Syariah Martapura.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah sebagai keterangan atau bukti mengenai suatu kenyataan yang masih mentah, masih berdiri sendiri, belum diorganisasikan, belum diolah atau kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan, yang berupa lambing, sifat dan sekumpulan fakta dari sebuah kejadian.

Data yang digali dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan narasumber. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan 10 nasabah pengguna produk pembiayaan *rahn* dan 2 orang karyawan yang terbagi menjadi 1 penaksir dan 1 kasir di PT. Pegadaian Syariah Martapura.
- b. Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, artikel, buku - buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data sekunder pada penelitian ini adalah data dari PT. Pegadaian Syariah Martapura tentang sejarah pegadaian syariah tersebut.

2. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Informan adalah orang yang membantu untuk memberikan informasi tentang situasi dan latar penelitian, yang dimaksud informan dalam penelitian ini yaitu 10 nasabah pengguna produk pembiayaan *rahn* dan 2 orang karyawan yang terbagi menjadi 1 penaksir dan 1 kasir di PT. Pegadaian Syariah Martapura.
- b. Dokumentasi yaitu berupa buku – buku pendukung dan internet yang berkaitan dengan penelitian yang terdapat pada PT. Pegadaian Syariah yang berhubungan dengan data yang digali yaitu berupa

buku-buku tentang pelayanan, jurnal tentang kepuasan nasabah, internet tentang sejarah Pegadaian Syariah Martapura serta foto – foto tentang pelayanan produk pembiayaan *rahn* terhadap nasabah serta data – data nasabah dari pegadaian syariah Martapura.

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 wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai tujuan tertentu. Wawancara langsung dengan 10 nasabah pengguna produk pembiayaan *rahn* dan 2 orang karyawan yang terbagi menjadi 1 penaksir dan 1 kasir di PT. Pegadaian Syariah Martapura.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dengan cara dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian. Dokumentasi yang

saya dapat berupa sumber dari beberapa dokumen yang berbentuk brosur, jurnal tentang tingkat kepuasan, internet tentang sejarah pegadaian syariah Martapura serta foto – foto tentang pelayanan produk pembiayaan *rahn* terhadap nasabah dan data – data nasabah dari Pegadaian Syariah Martapura.

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 relevansinya dengan data yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses *editing* terhadap hasil data observasi, wawancara dan dokumen terkait Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Produk Pembiayaan Rahn oleh PT. Pegadaian Syariah Martapura.

b. *Classifying* (Klasifikasi)

Classifying adalah proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan

dan pencatatan langsung di lapangan atau observasi. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan. Hal ini dilakukan agar 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)

Verifying adalah proses memeriksa data dan informan 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 penelitian peneliti. Hal ini disebut dengan istilah *concluding*, yaitu kesimpulan atas proses pengolahan data yang terdiri dari tiga proses sebelumnya: *editing*, *classifying* dan *verifying*.

2. Teknik 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 analisa data adalah proses merinci usaha secara formal untuk menentukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan ide itu. Di mana data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumen dibahas secara mendalam, dengan demikian maka dapat diketahui Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Produk Pembiayaan *Rahn* oleh PT. Pegadaian Syariah Martapura.

A. Pengumpulan Data

Peneliti mendatangi tempat penelitian PT.Pegadaian syariah Martapura dengan membawa surat ijin riset untuk melakukan proses pengambilan data melalui wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan data yang diperlukan secara lengkap

B. Reduski Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian di saring untuk mendapatkan data penting yang diperlukan

C. Penyajian Data

Setelah data diperoleh kemudian data dikelompokkan dan disesuaikan dengan judul yaitu tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk pembiayaan *Rahn* di pegadaian syariah Martapura.

D. Kesimpulan

Menggunakan analisis data induktif yaitu menganalisis data yang bersifat

khusus yang diperoleh dari wawancara, dokumen, dan studi literature, kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.