

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian mendalam mengenai unit social, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu. (Suryabrata, 2005, hal. 42). Penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data-data berkenaan dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian 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, hal. 25).

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 strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat berinfak di LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di LAZNAS LMI Kalimantan Selatan Jalan. Sungai Miai Dalam, Komplek Pondok Kelapa IV No 52 RT.12 RW.04 Kelurahan Sungai Miai, Kec Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin Kalimantan

Selatan Kodepos 70123. Adapun alasan memilih lokasi ini berdasarkan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

1. Masalah yang menjadi objek penelitian ini yaitu strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin belum pernah diteliti.
2. LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin merupakan salah satu tempat Lembaga Pengelola Zakat yang mana bertugas menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat serta melayani dalam bidang jasa. Sehingga secara tidak langsung potensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penambahan jumlah muzakki.

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 adalah LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.

2. Objek Penelitian

Sedangkan objek penelitian merupakan objek yang menjadi sasaran penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.

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

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh dari informan melalui 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 pimpinan, staff atau karyawan di LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.
- b. Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data sekunder pada penelitian ini adalah data dari LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin, berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.

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 pimpinan, staff atau karyawan yang di LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.
- b. Catatan yaitu berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan penelitian yang terdapat pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin yang berhubungan dengan data yang digali yaitu berupa buku yang mengenai Strategi Pelayanan dan Operasional LMI (Lembaga Manajemen Infaq).

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 adalah salah satu pengumpulan data, pencarian informan dengan bertanya langsung kepada pimpinan, staff, atau karyawan. Secara umum metode wawancara 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. Dalam proses penelitian ini, penulis langsung mewawancarai pimpinan, staff atau karyawan di LAZNAS LMI Kalimantan Selatan.

2. Dokumentasi

Pengumpulan data-data yang diperlukan memperoleh data dokumentasi tentang LAZNAS LMI Kalimantan Selatan dari lokasi penelitian serta mencari bahan pustaka/buku rujukan yang berkaitan dengan judul skripsi yang sedang dibuat ini.

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. Pemeriksaan data

Pemeriksaan data 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 hasil data wawancara dan dokumentasi terkait strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS LMI Kalimantan Selatan.

b. Klasifikasi

Klasifikasi 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 serta data yang diperoleh dari dokumen.

c. Verifikasi

Verifikasi adalah proses memeriksa data dan informan yang lebih didapat dari lapangan agar validitas data dapat diakui dan digunakan dalam penelitian.

d. Simpulan

Selanjutnya adalah simpulan, yaitu adalah langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Simpulan 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: pemeriksaan data, klasifikasi, dan verifikasi.

2. Analisis SWOT

Adalah metode perencanaan strategis yang bertujuan untuk menyusun strategi sehingga sesuai dengan misi, sasaran, serta kebijakan lembaga. (https://id.m.wikipedia.org/wiki/Analisis_SWOT).

Analisis SWOT terdiri dari 4 (empat) faktor, yaitu :

a. *Strenghts* (kekuatan)

Yaitu analisis kekuatan, kondisi yang menjadi kekuatan dalam organisasi, perusahaan, atau lembaga.

b. *Weaknesses* (kelemahan)

Yaitu analisis kelemahan, kondisi, atau segala sesuatu hal yang menjadi kelemahan dan kekurangan yang terdapat dalam tubuh organisasi, perusahaan maupun lembaga.

c. *Opportunities* (peluang)

Yaitu analisis peluang, kondisi lingkungan diluar organisasi yang sifatnya menguntungkan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan sebuah organisasi, perusahaan, atau lembaga.

d. *Threats* (ancaman)

Yaitu analisis ancaman, kondisi eksternal yang dapat mengganggu kelancaran berjalannya sebuah organisasi, perusahaan, atau lembaga.