

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan di suatu tempat atau lokasi yang dipilih untuk meneliti atau menyelidiki sesuatu yang terjadi di tempat tersebut. Penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data-data yang berkenaan dengan kualitas pelayanan BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Data yang sudah diperoleh akan diproses dan dianalisis sehingga menjadi hasil sebuah penelitian (Satori & Komariah, 2017 hlm. 27)

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan ini bersifat deskriptif, yang dimaksud deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan, mengklasifikasi, menganalisis serta menginterpretasikan data yang berhubungan dengan masalah dan membandingkan dengan keadaan yang sebenarnya pada perusahaan kemudian mengambil kesimpulan (Harahap, 2018, hal. 60). Dalam penelitian ini peneliti ingin mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat di mana penelitian ini dilakukan, penelitian ini berlokasi di BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari, Jl. Gembira, Kecamatan Pelaihari, Kabupaten Tanah Laut, Kalimantan Selatan.

Alasan peneliti memilih lokasi ini karena akses informasi dan data lebih mudah didapatkan dan belum pernah diteliti sebelumnya. Peneliti perlu mencermati permintaan nasabah untuk suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dari tempat, karyawan, peralatan, komunikasi, dan harga yang kebanyakan nasabah lihat.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian menjadi awal perolehan data dalam penelitian yang disebut Informan yaitu seseorang yang memberi informasi mengenai data yang dibutuhkan. (Sugiyono, 2013, hlm. 64) Subjek yang dimaksud dalam penelitian ini terkait karyawan dan nasabah BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian menjadi tujuan utama dilakukannya penelitian. Objek penelitian ini adalah pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

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

Data yang digali dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan cara observasi, wawancara langsung dengan pengurus dan nasabah BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari.

b. Data Sekunder

Data sekunder didapat secara tidak langsung, sumber data sekunder di dapat melalui studi kepustakaan, referensi-referensi dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun data sekunder dalam penelitian ini yaitu dokumen data yang diperoleh langsung dari BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari.

c. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu informan dari petugas BMT. Informan adalah orang yang bisa memberikan informasi.

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, peneliti menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu pengumpulan data, pencarian informan dengan bertanya langsung kepada responden. 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.

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 dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti kegiatan perusahaan serta dokumen lain dalam perusahaan yang relevan dengan kepentingan penelitian.

F. Teknik Pengolahan Data 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 (Seleksi 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 wawancara, dan dokumen terkait peningkatan perekonomian anggotanya.

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 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. Conclusion (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 conclusion, yaitu kesimpulan atas proses pengolahan data yang terdiri dari tiga proses sebelumnya: editing, classifying, dan verifying.

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 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 sehingga tergambar antara hubungan yang lainnya.