

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. METODE PENELITIAN

##### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan Taylor yang dikutip oleh Lexy J Moleong, mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan dan deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>34</sup>

Dalam penelitian yang penulis lakukan adalah menghimpun data primer yang dibutuhkan yakni data yang langsung diambil dari tempat penelitian. Sedangkan penyajiannya dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan pengelolaan BMT Batik Mataram Yogyakarta dalam perspektif Total Quality Management .

##### 2. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian adalah orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penulis, baik pertanyaan tertulis maupun lisan dengan kata lain yang disebut dengan responden.<sup>35</sup> Adapun subyek penelitian pimpinan lembaga keuangan BMT Batik Mataram Yogyakarta

---

<sup>34</sup>. Lexy J, Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1996), hal. 4

<sup>35</sup>. Suharsimi Arikunto, *prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 1991), hlm. 40

dan seluruh karyawan BMT serta beberapa nasabah.

Sedangkan obyek penelitian adalah hal-hal yang digali atau dicari dalam suatu penelitian<sup>36</sup>. Adapun yang dijadikan obyek dalam penelitian ini adalah pengelolaan BMT Batik Mataram Yogyakarta dalam Perspektif Total Quality Management .

### 3. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### a. Metode Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan observasi langsung yakni pengamatan dan pencatatan yang dilakukan subyek ditempat kerja atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observer berada bersama subyek yang diteliti.<sup>37</sup>

Data yang diperoleh dari hasil observasi adalah kualitas/mutu manajer serta karyawan di BMT Batik Mataram dalam mengelola Manajemen menggunakan Total Quality Management . Adapun metode observasi ini adalah observasi

---

<sup>36</sup>. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, ( Jakarta, PT. Rineka Cipta, 1996), hal. 232

<sup>37</sup>. Moh Agus Tulus, *Menegement Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), hal.10

nonpartisipan, penulis hanya mengamati tidak ikut berpartisipasi.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yakni pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang menjawab suatu pertanyaan dengan maksud tertentu.<sup>38</sup>

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin, pewawancara bebas menanyakan apa saja yang ingin ditanyakan, namun tetap berpedoman pada garis besar tentang hal-hal yang ingin ditanyakan. Dengan metode ini penulis mendapatkan informasi atau data untuk menjawab masalah penelitian yang lebih mendalam dan lebih akurat dari narasumber yang dipercaya.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan terhadap Menejer BMT yaitu Budi Susetyo, dan seluruh karyawan BMT Batik Mataram Yogyakarta ibu Nuzula Kurniati, bapak Taufiqurrahman dan ibu Sri Maryanti. Serta nasabah ibu Dewi arti, ibu Tutik Hrayani, bapak Bondan Setyowatir, SH, Dwi Asmaningsih.

Wawancara pertama ditujukan pada menejer BMT Batik Mataram Yogyakarta, data yang diperoleh oleh penulis

---

<sup>38</sup>. Lexy J, Moleong, *Metodologi Penelitian* , hal. 186.

dengan menggunakan metode wawancara adalah bagaimana manajemen serta peran manajer di BMT Batik Mataram dalam perspektif Total Quality Management .

Wawancara kedua ditujukan pada karyawan BMT Batik Mataram Yogyakarta, data yang diperoleh penulis dengan menggunakan metode wawancara adalah tanggapan atau komentar para karyawan setelah melakukan perbaikan mutu dengan menggunakan Total Quality Management .

Wawancara ketiga ditujukan pada nasabah/pelanggan BMT Batik Mataram Yogyakarta, data yang diperoleh penulis dengan menggunakan metode wawancara adalah kepuasan nasabah/pelanggan dengan pelayanan karyawan BMT Batik Mataram terhadap mereka setelah melakukan perbaikan mutu dengan penerapan TQM.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik document tertulis, gambar maupun elektronik.<sup>39</sup> Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data baik tulisan atau, record maupun foto untuk menunjang keabsahan penelitian yang dilakukan.

Dalam metode dokumentasi ini penulis mendapatkan

---

<sup>39</sup>. Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2004 ), hlm.221 Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2004 ), hlm.221

data sebagai berikut:

- 1) Sejarah berdirinya BMT Batik Mataram Yogyakarta
- 2) Jumlah karyawan BMT Batik Mataram Yogyakarta
- 3) Sarana dan fasilitas BMT
- 4) Aset perdua tahun terakhir
- 5) Strktur kepengurusan BMT
- 6) Model pengelolaan Manajement yang digunakan di BMT

#### 4. Metode Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen (1982) yang ditulis dalam bukunya Lexy J Moleong, mendefinisikan analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah- milahnya menjadi satuan yang dikelola, mensintetiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>40</sup>

Dalam rangka menganalisis data-data yang diperoleh dari hasil penelitian, maka disini diterapkan metode analisis deskripti fkuaitatif. Data yang sudah terhimpun melalui metode-metode tersebut diatas, pertama-tama diklasifikasikan secara sistematis, kemudian disaring dan disusun dalam kategori-kategori untuk saling

---

<sup>40</sup>. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, ( Jakarta, PT. Rineka Cipta, 1996), hal. 232

dihubungkan dan dalam proses inilah kesimpulan akan terbentuk.

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman yang juga dikenal dengan analisis sinteraktif.<sup>41</sup> Dalam model analisis initer dapat empat langkah, yaitu :

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan terjun ke lapangan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

b. Reduksi

Reduksi merupakan sebuah proses analisis, untuk mengolah kembali data yang masih kasar yang diperoleh dari lapangan. Data kasar tersebut kemudian dipilih dan digolongkan antara yang penting dan yang tidak penting. Bagian data yang tidak perlu atau tidak penting kemudian dibuang.

c. Penyajian data

Penyajian data merupakan bentuk rancangan informasi dari hasil penelitian di lapangan yang tersusun secara terpadu dan mudah dipahami.

d. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan merupakan proses terpenting dari analisis

---

<sup>41</sup>. Lexy J, Moleong, *Metodologi Penelitian*, hal. 209-210

data. Pada tahap penarikan kesimpulan ini dilakukan pengukuran alur sebab akibat menentukan kategori-kategori hasil penelitian

#### 5. Teknik Uji Keabsahan Data

Penelitian kualitatif dinyatakan absah apabila memiliki derajat keterpercayaan (credibility), keteralihan (transferability), kebergantungan (dependability), dan kepastian (confirmability).<sup>42</sup> Kredibilitas adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. Peningkatan kepercayaan penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan teknik/cara-cara sebagai berikut ini:

##### a. Perpanjangan pengamatan (prolonged engagement)

Lama perpanjangan pengamatan tergantung pada kedalaman, keluasaan, dan kepastian data. Kedalaman artinya apakah peneliti ingin menggali data lebih mendalam lagi hingga diperoleh makna dibalik yang nampak dari kasat mata. Dengan memperpanjang pengamatan diperoleh informasi yang sebenarnya.

##### b. Perpanjangan pengamatan (prolonged engagement)

Dengan meningkatkan ketekunan/ kegigihan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan

---

<sup>42</sup>Djama'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 164.

berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka akan diperoleh kepastian data dan urutan peristiwa secara pasti dan sistematis.

### c. Trianggulasi

Karena yang dicari adalah kata-kata, maka tidak mustahil ada kata-kata yang keliru yang tidak sesuai antara yang dibicarakan dengan kenyataan sesungguhnya. Hal ini bisa dipengaruhi oleh kredibilitas informannya, waktu pengungkapan, kondisi yang dialami dan sebagainya. Maka peneliti perlu melakukan trianggulasi yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Sehingga ada trianggulasi dari sumber/ informan, trianggulasi dari teknik pengumpulan data, dan trianggulasi waktu.<sup>43</sup>

Suatu penelitian yang nilai transferabilitasnya tinggi senantiasa dicari orang lain untuk dirujuk, dicontoh, dipelajari lebih lanjut, untuk diterapkan di tempat lain. Oleh karena itu, peneliti perlu membuat laporan yang baik agar terbaca dan memberikan informasi yang lengkap jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Bila pembaca mendapat gambaran yang jelas dari suatu hasil penelitian dapat dilakukan keteralihan (transferability), maka hasil penelitian tersebut memenuhi standar transferabilitas. Mengenai hal ini, menurut Nasution yang telah dikutip oleh Djama'an Satori mengatakan bahwa:

---

<sup>43</sup>*Ibid.*, hlm. 168-170



Bagi penelitian kualitatif, transferabilitas tergantung pada si pemakai yakni, sampai manakah hasil penelitian itu dapat mereka gunakan dalam konteks dan dalam situasi tertentu. Karena itu, transferabilitas hasil penelitian diserahkan kepada pemakainya.<sup>44</sup>

Dalam penelitian kualitatif akan menemukan kesulitan untuk merefleksikan pada situasi yang sama karena setting sosial senantiasa berubah dan berbeda. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif digunakan kriteria kebergantungan yaitu bahwa suatu penelitian merupakan representasi dari rangkaian kegiatan pencarian data yang dapat ditelusuri jejaknya. Oleh karena itu uji dependabilitas adalah uji terhadap data dengan informan sebagai sumbernya dan teknik yang diambilnya apakah menunjukkan rasionalitas yang tinggi atau tidak. Jangan sampai ada data tetapi tidak dapat ditelusuri cara mendapatkannya dan orang yang mengungkapkannya. Pengujian ini dilakukan dengan mengaudit keseluruhan proses penelitian. Kalau proses penelitian tidak dilakukan di lapangan dan datanya ada, maka penelitian tersebut tidak reliabel atau dependable.<sup>45</sup>

Selain uji dependabilitas seperti yang telah diuraikan di atas, dalam penelitian kualitatif diperlukan uji confirmabilitas

---

<sup>44</sup>*Ibid.*, hlm. 165

<sup>45</sup>*Ibid.*, hlm. 166

yaitu menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Uji konfirmabilitas ini bertujuan untuk memperoleh kepastian yaitu bahwa data yang diperoleh dapat dilacak kebenarannya dan sumber informannya jelas. Konfirmabilitas berhubungan dengan objektivitas hasil penelitian. Hasil penelitian dikatakan memiliki derajat objektivitas yang tinggi apabila keberadaan data dapat ditelusuri secara pasti dan penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup>*Ibid.*, hlm. 167