

BAB III

METODE PENELITIAN

A. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini mendeskripsikan fakta yang terdapat di lapangan dan diteliti lebih dalam kemudian dianalisis untuk ditarik menjadi kesimpulan (Sugiyono, 2005).

Jenis penelitian dalam proposal ini apabila dilihat dari segi tempat penelitiannya adalah termasuk penelitian lapangan atau *field research* yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan atau status sebuah fenomena. Data-data yang didapatkan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu berupa hasil observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder berupa data-data internal dari BMT Dana Mulya Syariah sebagai objek penelitian dan sebagai pendukung hasil observasi dan wawancara (Sugiyono, 2005).

2. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor pusat yang beralamatkan Candipuro, dan cabang lainnya seperti Way Panji, Kalianda, Sidomulyo, Lampung Selatan. Pemilihan lokasi didasarkan karena adanya permasalahan menarik yang sesuai dengan dibahas oleh peneliti. Diobjek tersebut peneliti akan melakukan wawancara dan lainnya.

3. Populasi dan Sempel (Responden)

a. Karakteristik sampel/ Responden dalam penelitian

Teknik penentuan sampel pada penelitian kali ini yaitu menggunakan *purposive sampling*. Pengambilan sampel pada metode ini menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu, pada penelitian ini sampel yang dipilih adalah mereka yang sudah bekerja selama dua tahun atau lebih karena mereka yang di anggap paling tahu tentang apa yang akan peneliti harapkan. Tujuannya menggunakan *purposive sampling* ini juga untuk mempermudah peneliti dalam melakukan wawancara dengan responden, karena responden yang dituju sudah jelas (Sugiyono, 2005).

Adapun responden dalam penelitian ini yaitu :

1) Pemimpin perusahaan atau pihak yang berwenang

Pemilihan responden pemimpin perusahaan atau pihak yang berwenang dikarenakan mereka merupakan pihak yang mengetahui mengenai kebijakan di perusahaan dan mekanismenya seperti apa di lembaga tersebut, salah satunya menciptakan human capital yang berkualitas atau menciptakan tenaga kerja yang berkualitas guna selalu mengembangkan perusahaan agar lebih baik dan lebih baik untuk kedepannya.

2) Customer Service

CS dipilih karena CS juga di atur oleh pemimpin, dari situ peneliti bisa menyimpulkan permasalahan pada proposal ini selain

itu juga CS juga yang mengatur ketika ada nasabah, dari permasalahan atau judul peneliti maka peneliti memilih CS karena berpengaruh dalam perkembangan perusahaan sampai sekarang baik dalam pelayanan dan layanan yang ditentukan SOP nya oleh perusahaan.

3) Marketing

Marketing dipilih karena marketing merupakan pihak yang berinteraksi lebih dalam dengan nasabah. Marketing diharuskan terjun langsung pada tempat usaha nasabah, dan marketing masi dalam pengawasan pemimpin dan juga di atur oleh pemimpin dari sini mengapa marketing di pilih sebagai responden selain itu juga marketing adalah penentu nasabah yang berada di lingkup luar perusahaan mereka lah yang mencari nasabah yang ingin menabung ataupun mendepositkan uang mereka dari situ jelas berpengaruh dengan kemajuan perusahaan tersebut.

4) Teller

Teller adalah petugas bank yang kesehariannya berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum guna keperluan transaksi sehari-hari, Teller dilengkapi dengan uang tunai yang jumlahnya cukup untuk kebutuhan satu hari transaksi yang normal atau jumlah yang ditentukan dengan kebutuhan masing-masing disini teller juga dalam naungan pemimpin dan berpengaruh juga dalam kemajuan atau berkembangnya perusahaan (Bmt Dana Mulya Syariah).

4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) baik melalui individu maupun perantara. Data primer pada penelitian ini merupakan hasil observasi terhadap objek penelitian yaitu BMT Dana Mulya Syariah dan hasil wawancara kepada pihak-pihak BMT Dana Mulya Syariah yang merupakan tenaga kerja di BMT tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh peneliti dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data hasil dari dokumentasi internal yang diberikan oleh pihak BMT Dana Mulya Syariah, buku dan sumber lainnya yang berkaitan dengan materi penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi merupakan cara-cara menghimpun data dengan mengamati dan mencatat gejala-gejala yang sedang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam pengumpulan data tersebut data yang diperoleh dengan cara mengamati kegiatan pelaksanaan

penerapan standar BMT yang di lakukan oleh marketing ataupun customer service cara ini dilakukan guna mempermudah peneliti agar bisa menyelesaikan masalah tersebut.

b. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan dua pihak, pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Pengumpulan data dengan melakukan wawancara terhadap pemimpin, CS, Marketing bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh data secara terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara ikut menyampaikan pendapat dan ide-idenya.

Didalam penelitian ini penulis mengambil narasumber yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Daftar Narasumber

NO	Narasumber	Jabatan
1	Rido Nur Amin	Sepervisor (cabang Kecamatan Kalianda)
2	Emelia Elisa	Marketing (cabang Kecamatan Kalinda)
3	Muslim	Pembiayaan (cabang Kecamatan Kalianda)
4	Iman Sounhaji	Sepervisor (cabang Kecamatan Way Panji)
5	Aprilia Fitriani	Teller (cabang Kecamatan Way Panji)
6	Nurma Novitasari	Marketing (cabang Kecamatan Way Panji)
7	Windi Indah Lestari	Supervisor (cabang Kecamatan Way Panji)
8	Anita Apriani	Supervisor (cabang Kecamatan Sidomulyo)
9	Intan Ayu Vivi Pratiwi	Teller (cabang Kecamatan Sidomulyo)
10	Asep Suryadin	Marketing (cabang Kecamatan Sidomulyo)
11	Siti Masriva	Pembiayaan (cabang Kecamatan Sidomulyo)
12	Eva Indriiani	Marketing (Pusat Kecamatan Candipuro)
13	Purwanto	Marketing (Pusat Kecamatan Candipuro)
14	Muhajir	HRD (BMT Dana Mulya Syariah)

Sumber: data premier yang diolah tahun 2018

c. Dokumentasi

Penelitian menggunakan metode ini guna mengumpulkan dan melengkapi data-data yang diperoleh dari data observasi dan wawancara sehingga di dapatkan hasil yang lebih tepat dan akurat. Dengan jalan mengumpulkan data informasi melalui dokumen-dokumen yang dimiliki oleh BMT Dana Mulya Syariah. Contohnya dalam bentuk tulisan atau gambar.

6. Keabsahan Penulisan

Keabsahan penulisan dilakukan untuk mengecek kevalidan data. Temuan atau data dalam penelitian kualitatif dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif keabsahan data dapat dilakukan dengan uji kredibilitas. Terdapat beberapa macam uji kredibilitas, namun peneliti ini menggunakan cara triangulasi.

Pengujian triangulasi yang dipilih peneliti merupakan triangulasi teknik. Cara pengujian triangulasi teknik adalah dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Peneliti akan mengecek sumber data kepada responden dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi,

catatan lapangan, dan dokumentasi. Untuk penelitian kualitatif analisis data dimulai dari sebelum penelitian, selama penelitian, dan sesudah penelitian. Berikut adalah teknik analisis data model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2005). Analisis data juga merupakan proses suatu penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Tahap analisis data merupakan tahap yang penting dan menentukan.

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya. Mereduksi data dilakukan setelah memperoleh data dari lapangan. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan memudahkan penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya (Sugiyono, 2005).

b. Penyajian Data (*Data Displayed*)

Sesudah mereduksi data maka langkah selanjutnya adalah dengan melakukan penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian datanya berbeda dengan penelitian kuantitatif, dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan dalam penyajian data adalah dengan membuat teks naratif. Penyajian data ini dapat ini dapat memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, dan melakukan langkah kerja selanjutnya (Sugiyono, 2005).

c. Kesimpulan (*Conclusion Draw*)

Proses terakhir setelah mereduksi data dan penyajian data adalah dengan melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dalam penelitian kealitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah diawal tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif hanya bersifat sementara dan akan berkembang ataupun mengalami perubahan setelah penelitian berada dilapangan (Sugiyono, 2005).