

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yakni pengumpulan data-data yang terjadi di lapangan, data yang diperoleh berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa yang sederhana dan dikaitkan dengan data yang ada untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *fenomologi* yang pendekatannya disesuaikan dengan melihat kenyataan yang ada dilapangan melalui observasi, penelitian ini digunakan untuk menganalisis suatu fenomena berdasarkan tanggapan yang ada. Penelitian *fenomologi* digunakan penulis dalam menganalisis bagaimana Pengaruh layanan *marketing* terhadap keputusan nasabah memilih KSU Aneka Jasa Rahn Syariah kota Parepare.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini akan di laksanakan di KSU Aneka Jasa Rahn Syariah kota Parepare, dengan waktu penelitian \pm 2 bulan pada bulan januari 2021.

3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokuskan pada pengukuran kualitas pelayanan yang membuat masyarakat memutuskan memilih menjadi nasabah di KSU Aneka Jasa Rahn Syariah kota Parepare.

3.4 Jenis dan Sumber Data yang digunakan

Berhubungan dengan sumber data yang digunakan oleh peneliti di dapatkan dari informasi maka jenis data yang digunakan adalah data subjek sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh dari responden maupun berasal dari dokumen-

dokumen baik dalam bentuk statistic atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian tersebut.¹ Dalam penelitian ini ada dua jenis data analisis, yaitu primer dan sekunder sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, di amati dan dicatat untuk pertama kalinya. Informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang yakni 4 orang karyawan dan 4 orang nasabah sebagai sumber data primer.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya data asli, mengutip untuk memperoleh data dari berbagai referensi.²

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulandata adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Ada beberapa metode pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam sebuah penelitian seperti, observasi, wawancara, dan rekomendasi.³

¹Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 87.

²Okta Rizka, *Pengaruh Persepsi Nasabah Dan Margin Terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Griya Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Bandar Lampung*, (skripsi Sarjana; jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri raden Intan: Lampung, 2017), h. 50.

³Sugiono, *“Metode Penelitian Manajemen”*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 445.

3.5.1 Observasi

Observasi adalah sebagai pengamatan terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan, observasi merupakan cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang pasti tentang orang, karena apa yang dikatakan orang belum tentu sama dengan apa yang dikejakan. Observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian.⁴

3.5.1.1 Observasi tidak terstruktur

Observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tau secara pasti tentang apa yang akan diamati. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah baku, tetapi hanya berupa rambu-rambu pengamatan.⁵

Dalam suatu pameran produk industry dari berbagai negara, peneliti belum tahu pasti apa yang akan diamati. Oleh karena itu peneliti dapat melakukan pengamatan bebas, mencatat apa yang tertarik, melakukan analisis dan kemudian dibuat kesimpulan.

Penelitian akan dilakukan dengan melihat dan mengamati kejadian-kejadian terkait dengan pendapat nasabah terhadap produk yang diperkenalkan oleh KSU Aneka Jasa *Rahn Syariah* kota Parepare sehingga dapat diminatioleh masyarakat.

⁴Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, h. 235. (Bandung: Alfabeta, 2016),

⁵ Prof. Dr. Sugiono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 146.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data dalam mengumpulkan data) mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai. Wawancara digunakan sebagai tehnik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.⁶

3.5.2.1 Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.⁷

Wawancara tidak terstruktur atau terbuka, sering digunakan dalam penelitian pendahuluan atau malahan untuk penelitian yang lebih mendalam tentang responden. Pada penelitian pendahuluan, peneliti berusaha mendapatkan informasi awal tentang berbagai isu atau permasalahan yang ada pada obyek, sehingga peneliti dapat menentukan secara pasti permasalahan atau variable apa yang harus diteliti. Untuk mendapatkan gambaran permasalahan yang lebih lengkap, maka peneliti perlu melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang mewakili berbagai tingkatan yang ada dalam obyek. Misalnya akan melakukan penelitian tentang iklim kerja

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 224.

⁷ Prof. Dr. Sugiono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 140-141.

perusahaan, maka dapat dilakukan wawancara dengan pekerja tingkat bawah, supervisor, dan manajer.

Dalam wawancara tidak terstruktur, peneliti belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh informan. Berdasarkan analisis terhadap setiap jawaban dari informan, tersebut, maka peneliti dapat mengajukan berbagai pertanyaan berikutnya yang lebih terarah pada suatu tujuan. Dalam melakukan wawancara peneliti dapat menggunakan cara “berputar-putar baru menukik” artinya pada awal wawancara, yang dibicarakan adalah hal-hal yang tidak terkait dengan tujuan, dan bila sudah terbuka kesempatan untuk menanyakan sesuatu yang menjadi tujuan, maka segera ditanyakan.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengumpulan gambar yang lengkap tentang kondisi terkait dengan pembahasan proposal ini. Proses dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan merekam hasil tanggapan dari responden sebagai bentuk pertanggungjawaban. Dokumentasi bisa berasal dari baik bentuk video dan foto.

3.6 Uji Keabsahan data

3.6.1 Uji kredibilitas

3.6.1.1 Triangulasi

Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures (Wiliam Wiersma, 1986). Triangulation dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan

berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat jenis-jenis triangulasi, diantaranya adalah:⁸

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan yang menugasi, dan keteman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Dari ketiga sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari ketiga sumber tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kusioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

⁸ Prof. Dr. Sugiono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 173-175

3. Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Untuk itu penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda dan dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. dalam rangka pengujian kredibilitas data.

Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

3.6.2 Uji konfirmability

Pengujian konfirmability dalam penelitian kualitatif disebut uji obyektivitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji konfirmability mirip dengan uji dependability, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji konfirmability berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabiliti. Dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada.⁹

3.7 Teknik Analisis Data

Setelah keabsahan data sudah dipenuhi, selanjutnya melakukan analisis data, pada prinsipnya analisis data kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data, teknik analisis yang dilakukan dengan menggunakan

⁹ Prof. Dr. Sugiono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 277.

teknikanalisis data, teknik analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data dikemukakan oleh Miles dan Humerman.¹⁰

Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa nasabah dan semua karyawan yang telah dicatat data-datanya seperti nama, alamat, dan pekerjaannya. Kemudian dalam proses wawancara peneliti mewawancarai informan sambil menyimpulkan apa yang dikatakan dengan mengisi lembar observasi pada tiap-tiap informan yang di wawancarai yang kemudian di analisis dan disimpulkan.

3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang manajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa. proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan dari awal sampai akhir penelitian. Dalam proses reduksi ini peneliti benar-benar mencari data yang benar dan valid. Ketika peneliti menyaksikan kebenaran data yang diperoleh akan dicetak kembali dengan informasi lain yang dianggap peneliti lebih mengetahui. Fokus permasalahan yang diteliti yakni indikator-indikator tentang kualitas layanan *marketing* yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih KSU Aneka Jasa *Rahn syariah* kota Parepare. Setelah data yang diperoleh dianalisis maka peneliti melanjutkan wawancara dengan sumber data berikutnya.

3.7.2 Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan keputusan. bentuk penyajian seperti teks naratif, grafis dan bagan. Tujuan adalah agar mempermudah

¹⁰Bosrowi dan suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PTRineka Cipta, 2008), h. 209.

membaca dan menarik kesimpulan. Oleh karena itu sajiannya harus tersusun secara teratur. Dalam proses ini peneliti mengelompokkan hal-hal yang serupa menjadi kategori atau kelompok pada beberapa kualitas layanan. Masing-masing kelompok menunjukkan sub-sub agar bisa menjadi urutan-urutan.

3.7.3 Kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan dengan mencocokkan pada *reduksi dan display data*, agar kesimpulan yang telah dikaji dapat disepakati untuk ditulis sebagai laporan yang memiliki tingkat kepercayaan yang benar. Dalam hal ini peneliti akan mencoba menarik kesimpulan tentang hal-hal yang menarik keputusan nasabah memilih KSU Aneka Jasa *Rahn Syariah* kota Parepare dengan melihat kualitas layanan *marketing* yang dijalankan KSU .

