

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus (*Case Study*). Studi kasus atau *case study* adalah bagian dari metode kualitatif yang hendak mendalami suatu kasus tertentu secara lebih mendalam dengan melibatkan pengumpulan beraneka sumber informasi. *Creswell* dalam mendefinisikan studi kasus sebagai suatu eksplorasi dari sistem-sistem yang terkait (*bounded system*) atau kasus. Suatu kasus menarik untuk diteliti karena corak khas kasus tersebut yang memiliki arti pada orang lain, minimal bagi peneliti.<sup>37</sup>

Pendekatan penelitiannya menggunakan metode kualitatif. Penggunaan kualitatif sebagai prosedur penelitian akan menghasilkan data deskriptif atas fenomena yang diamati yaitu, mengupayakan jawaban-jawaban deskriptif komprehensif terkait dengan ungkapan, persepsi, tindakan, norma dasar dan kondisi sosial yang melatarbelakangi fenomena strategimenjaga loyalitas nasabah di BMT Rahmat Kediri.<sup>38</sup>

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di BMT Rahmat Semen Kediri ada di Jl. Argowillis, no. 508, Kecamatan Semen, Kabupaten Kediri, Jawa Timur. BMT Rahmat dijadikan

---

<sup>37</sup> J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), h. 49.

<sup>38</sup> Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, Pertama (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), h. 4

tempat penelitian dikarenakan lembaga ini termasuk salah satu lembaga yang banyak digunakan masyarakat untuk melakukan transaksi. Fenomena ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian, terlebih saat ini dunia termasuk Indonesia sedang menghadapi wabah pandemi. Peneliti ingin melihat sejauh mana loyalitas nasabah BMT Ramat Kediri dan bagaimana strategi yang digunakan BMT Rahmat Kediri dalam mempertahankan loyalitas para anggotanya.

### C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendirilah yang berperan sebagai alat utama dalam penelitian (*key instrument*). Artinya bahwa, peneliti adalah orang yang akan menentukan berhasil atau tidaknya sebuah penelitian.<sup>39</sup>

Posisi peneliti dalam penelitian adalah sebagai pengamat penuh, artinya peneliti tidak ikut berpartisipasi langsung dalam kegiatan BMT Rahmat Syariah Kediri. Peneliti datang pada waktu-waktu tertentu untuk wawancara, observasi dan dokumentasi.

### D. Sumber Data

Adapun sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis yaitu:

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian, seperti hasil wawancara atau observasi ini digunakan untuk mencari informasi langsung tentang strategi BMT Rahmat Syariah Kediri dalam menjaga

---

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 12

loyalitas anggota pada masa pandemi covid-19. Data primer di peroleh dari dari hasil wawancara dengan manajer BMT, Ketua BMT dan anggota BMT Rahmat Syariah Kediri serta hasil observasi langsung di BMT.

- b. Data sekunder yaitu data pendukung untuk melengkapi data primer. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan strategi BMT Rahmat Kediri.dalam menjaga loyalitas anggota pada masa pandemi Covid 19.

### **E. Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data yang digunakan diantaranya adalah:

#### 1. Wawancara (*In-depth Interview*)

Teknik wawancara dalam penelitian ini dengan menggunakan wawancara mendalam (*In-depth Interview*) dengan pola wawancara yang terstruktur (*structured interview*). Teknik wawancara ini digunakan dengan cara peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan tentang strategi BMT Rahmat Kediri dalam menjaga loyalitas nasabah. Hal-hal diluar tujuan atau fokus penelitian tidak ditanyakan langsung kepada narasumber.<sup>40</sup>

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang strategi yang dipakai BMT Rahmat Kediri dalam dalam menjaga loyalitas nasabah pada masa pandemi covid-19 dengan menggunakan tanya jawab lisan langsung, dengan harapan dapat memperoleh keterangan yang benar dan objektif.

---

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 22 ed. (Bandung: Alfabeta, 2015). h. 233

## 2. Observasi

Observasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teknik observasi partisipatif pasif (*passive participation*), yaitu dengan cara peneliti datang ke kantor BMT Rahmt Kediri dengan mengamati kegiatan Individu, kelompok atau lingkungan yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat langsung dalam kegiatan tersebut.<sup>41</sup>

## 3. Dokumentasi

Merupakan cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, dokumen.<sup>42</sup>

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data dapat diartikan sebagai kegiatan merubah data menjadi temuan (*findings*), mengatur secara sistematis hasil wawancara dan observasi, menafsirkannya sehingga ditemukan model, pola atau gagasan baru. Dalam teknik analisis data, peneliti mengikuti panduan *Miles* dan *Huberman* dalam Sugiyono yang mengemukakan bahwa aktifitas analisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif yaitu, melakukan analisis data secara terus menerus sejak pertama kali melakukan pengumpulan data sampai pengumpulan data tuntas. Adapun langkah atau proses dalam analisis datanya yaitu, reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*).<sup>43</sup>

<sup>41</sup> *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 227

<sup>42</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Penanganan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2016), h. 231.

<sup>43</sup> *Metode Penelitian Pendidikan*, h. 337-345

Dalam proses reduksi data (*data reduction*) peneliti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada bagian-bagian penting yang telah peneliti targetkan. Proses selanjutnya penyajian data (*data display*) dengan diuraikan dalam bentuk teks secara singkat, terakhir peneliti melakukan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*) yang masih bersifat sementara menjadi kesimpulan yang kredibel sesuai dengan temuan.

Analisis data ini dipakai atau digunakan untuk menyusun, mengelola dan menghubungkan semua data yang didapatkan dari lapangan sehingga menjadi kesimpulan terkait dengan strategi dan bentuk-bentuk loyalitas di BMT Rahmat Kediri.

### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Dalam rangka memperoleh kesimpulan yang tepat dan objektif, diperlukan kredibilitas data dan dimaksudkan dalam rangka membuktikan bahwa apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan apa yang ada dalam setting teknik pemeriksaan sebagai berikut:

1. Triangulasi diartikan sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding. Teknik triangulasi, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

2. (*Member Check*) maksudnya peneliti berupaya melibatkan sebagian informasi atau responden untuk mengkonfirmasi data serta interpretasinya. Data yang diperoleh dikomunikasikan dan didiskusikan kembali kepada sumber data yang telah menjadi informan, memperoleh keabsahan dan ketetapan serta keobjektifan data tersebut.<sup>44</sup>

## H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian ini ada 3 tahapan dan ditambah dengan tahap terakhir dari penelitian yaitu tahap penulisan laporan hasil penelitian. Tahap-tahap penelitian tersebut adalah: 1) tahap pra-lapangan, yang meliputi, menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai keadaan lapangan, memilih informan. 2) Tahap pekerjaan lapangan yang meliputi, memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan dan berperan serta sambil mengumpulkan data. 3) Tahap analisis data yang meliputi, analisis selama dan setelah pengumpulan data, tahap penulisan laporan.

---

<sup>44</sup> Meleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, h. 333.