

BAB III

METODE PENELITIAN

A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN

Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu “Strategi Pelayanan Terhadap Anggota Di Koperasi Al-Ikhlas DEPAG Kota Surabaya”, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang didefinisikan oleh Bogdan dan Taylor sebagai produsen penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Menurut mereka pendekatan ini diarahkan pada latar atau individu tersebut secara menyeluruh (*holistik*). Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan.

Menurut Kirk dan Miller, penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristiwanya

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada, sedangkan metode yang biasanya dimanfaatkan adalah interview, observasi, dan pemanfaatan dokumen.¹²

¹² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*.....hal.4-5

Menurut Jane Richie, penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya tentang dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti. kembali pada definisi di sini dikemukakan tentang peranan penting dari apa yang seharusnya diteliti yaitu konsep, perilaku, persepsi dan persoalan tentang manusia yang diteliti.

Dari kajian tentang definisi-definisi tersebut dapatlah disintesis bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode.¹³

Dijelaskan diatas bahwa penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (*Qualitatif Descriptive*), yang biasanya lebih menekankan pada:

1. Mempunyai latar alami sebagai data langsung dan peneliti merupakan instrumen kunci.
2. Bersifat deskriptif yaitu memberikan situasi tertentu dalam analisa data secara deskriptif.
3. Lebih memperhatikan proses daripada produk semata.
4. Analisa datanya cenderung pada analisa induktif.
5. Makna merupakan soal yang esensial.

¹³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*.....hal. 6

Penelitian kualitatif deskriptif ini bersifat eksploratif yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau fenomena, karena itu perspektif teoritik yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah fenomenologis, artinya berusaha memahami apa makna kejadian bagi pelakunya pada situasi tertentu dalam kaitan dengan ini adalah strategi pelayanan terhadap anggota di koperasi Al-Ikhlas DEPAG kota Surabaya.

B. SUBYEK PENELITIAN

Penelitian yang berjudul strategi pelayanan terhadap anggota di koperasi Al-Ikhlas DEPAG kota Surabaya mengambil subyek penelitian di koperasi Al-Ikhlas DEPAG Kota Surabaya yang berada di Jl. Masjid Agung Timur No. 4 Surabaya.

C. JENIS DAN SUMBER DATA

Yang dimaksud dengan sumber data disini yaitu subyek dari mana data di peroleh.¹⁴ Untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data peneliti mengklasifikasikan menjadi tiga tingkatan yaitu (data berupa orang), *place* (data berupa tempat), *paper* (data berupa simbol). Adapun sumber data yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian ini yang tujuannya untuk mempermudah peneliti dalam mencari data, adalah sebagai berikut :

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 129

1. Informan

Yaitu orang-orang yang dapat memberikan informasi atau keterangan yang terkait dengan kegiatan penelitian ini, informasi yang dipakai oleh peneliti adalah penabung dan anggota koperasi Al-Ikhlas Kota Surabaya.

Informan yang kita pakai dalam penelitian ini diantaranya :

H. R. Muzahid, M. Hi

Drs. H. Nurhasan

Drs. Suba'I

H. A. Bustami, S. Sos

Yusrul Human, S.E

Rohib, S. Pd

A. Ghofar Ismail, S.E

2. Dokumen

Yaitu berupa data-data tertulis mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu tentang Strategi Pelayanan terhadap anggota di koperasi Al-Ikhlas Kota Surabaya.

D. TAHAP-TAHAP PENELITIAN

Sesuai dengan tema penelitian ini yaitu “Strategi Pelayanan Terhadap Anggota di Koperasi Al-Ikhlas DEPAG Kota Surabaya”, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang menurut Bog dan Taylor (1975:5) sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data Diskriptif

berupa kata-kata tertulis atau tulisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan tahap-tahap penelitian menurut Bog dan Taylor sebagaimana dikutip oleh Lexy J Moleong, tahap-tahap tersebut sebagai berikut :

1. Tahap Pra Lapangan

a. Menyusun Rancangan Penelitian

Menyusun rancangan penelitian ini adalah berupa usulan penelitian yang diajukan kepada ketua laboratorium jurusan, yang berisi tentang latar belakang masalah, fenomena yang terjadi di lapangan, problematika yang berisi tentang permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Setelah rancangan itu disetujui oleh laboratorium jurusan, selanjutnya harus dapat persetujuan ketua jurusan untuk kemudian membuat proposal penelitian.

Pemilihan Lapangan Penelitian

Pemilihan lapangan penelitian ini didasari oleh kedekatan tempat rumah peneliti sehingga memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian dan lebih efektifnya penelitian karena faktor kedekatan rumah peneliti dengan tempat yang akan di teliti dan juga di dasari oleh beberapa fenomena-fenomena yang kami lihat di dalam koperasi Al-Ikhlas Kota Surabaya terkait dengan Strategi Pelayanan di Koperasi Al-Ikhlas.

b. Mengatur Perizinan

Sebelum peneliti terjun kelapangan secara mendalam, terlebih dahulu peneliti mengurus surat izin ke Dekan Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya untuk ditandatangani, selanjutnya surat izin penelitian diberikan kepada koperasi AI-Ikhlas Kota Surabaya.

2. Tahap Lapangan

Memahami latar penelitian dan persiapan diri untuk memasuki pekerjaan lapangan, peneliti perlu untuk memahami latar penelitian terlebih dahulu disamping itu peneliti perlu mempersiapkan diri secara fisik maupun mental dalam menghadapi subyek penelitian di lapangan.

3. Memasuki Lapangan

Hubungan yang perlu di bina adalah hubungan antara peneliti dengan subyek yang sudah melebur seolah-olah sudah tidak ada lagi dinding pemisah antara keduanya. Pada tahap ini peneliti berusaha menjalani keakraban dengan sikap sopan dan memahami bahasa yang digunakan dalam proses wawancara dengan subyek yang bersangkutan.

4. Tahap Analisa Data

Pada tahap ini merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan data-data pendukung lainnya, untuk memahami peneliti tentang fenomena yang diteliti. Analisa data dalam hal ini mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, dan mengkategorikan serta memberikan definisi-definisi dan tahap ini diuraikan secara sendiri.

E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu antara lain :

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan teknik partisipan, untuk memperoleh informasi tentang kelakuan manusia seperti yang terjadi dalam kenyataan. Dalam metode observasi ini peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas dalam pengumpulan data. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang di teliti.¹⁵

Observasi ini dapat dilakukan dengan terjun langsung dalam menjajaki mengenai obyek penelitian dan segala hal yang berkenaan dengan kegiatan penelitian tersebut. Dengan metode ini peneliti dapat mengamati keadaan koperasi Al-Ikhlas secara langsung sehingga paham secara mendalam bagaimana strategi pelayanan terhadap anggotanya dilakukan.

2. Wawancara

Merupakan alat yang paling ampuh untuk mengungkapkan kenyataan yang sebenarnya, baik terkait dengan bagaimana strategi pelayanan dijalankan oleh koperasi tersebut, melalui tanya jawab peneliti dapat memasuki alam pikiran orang lain (obyek yang di teliti), sehingga peneliti memperoleh gambaran tentang apa yang mereka maksudkan.

¹⁵ Husaini, Purnomo Setyadi, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Bandung: Bumi Aksara, 1996), hal. 54

Wawancara ini dilakukan dengan orang-orang yang berhubungan langsung dengan koperasi Al-Ikhlas seperti anggota koperasi maupun pengurus koperasi itu sendiri.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah penelitian terhadap benda seperti buku, majalah, koran, dan lain-lain. Teknik peneliti ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder (data yang sudah dikumpulkan orang lain) yang berhubungan dengan tema penelitian.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

NO	DATA/OBJEK	SUMBER	TPD
01	Sejarah didirikannya Koperasi Al-Ikhlas DEPAG Kota Surabaya	Manajer+D	W+D
02	Apa yang menjadi ide awal didirikannya Koperasi Al-Ikhlas	Manajer+D	D
03	Visi,misi dan tujuan koperasi Al-Ikhlas	Manajer+D	D
04	Susunan kepengurusan koperasi Al-Ikhlas	Manajer+D	W+O
05	Struktur organisasi koperasi Al-Ikhlas	Manajer+D	D
06	Pencapaian pelaksanaan strategi pelayanan koperasi Al-Ikhlas	Manajer+D	W+O
07	Tanggapan anggota terhadap	Manajer+W	W+O

	pelaksanaan strategi pelayanan		
08	Alasan diterapkannya strategi pelayanan anggota	Manajer+W	W+D
09	Mengapa diterapkan strategi pelayanan kepada anggota	Manajer+W	W+D
11	Metode apa yang digunakan dalam melaksanakan strategi pelayanan kepada anggota	Manajer+D	W+D
12	Apa kesulitan dan kemudahan dalam melaksanakan strategi pelayanan kepada anggota	Manajer+D	W+D
13	Bagaimana pengaruh diterapkannya strategi pelayanan kepada anggota koperasi Al-Ikhlas	Manajer+D	W+D

Keterangan :

TPD : Teknik Pengumpulan Data

W : Wawancara

D : Dokumentasi

O : Observasi

4. Catatan Lapangan

Merupakan sebuah catatan atau goresan dalam sebuah buku yang dilakukan ketika melakukan sebuah penelitian observasi ataupun wawancara pada saat terjun langsung ke lapangan agar data yang di peroleh tidak hilang dan kevaliditasannya terjaga.

F. TEKNIK ANALISA DATA

Data penelitian kualitatif yang dimaksud analisa data (Bogdan dan Bicker, 1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan serta memilah-milahnya mejadi satuan yang dapat di kelola, mensistimatikannya, mencari dan menemukan pola apa yang penting dan apa yang di pelajari, dan memutuskan apa yang dapat di ceritakan kepada orang lain.¹⁶

Sehubungan dengan penelitian ini maka, data-data yang sudah terkumpul melalui observasi, wawancara, dokumentasi, maupun catatan lapangan diurutkan dan diorganisasikan dalam kategori atau pokok-pokok bahasan yang untuk selanjutnya di usulkan dan di uraikan sedemikian rupa kemudian di kaitkan dengan teori yang ada.

Dalam hal ini peneliti menggunakan analisa domain, analisa domain merupakan analisa yang mempunyai tujuan mengidentifikasi kategori-kategori pemikiran-pemikiran yang asli serta memperoleh pandangan awal suatu permasalahan yang akan diteliti

Adapun langkah-langkah atau prosedur analisa domain sebagai berikut :

¹⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, Ibid, hal. 248

Memilih satu hubungan semantik tunggal, diawali dengan cara dari hubungan semantik universal kemudian hubungan semantik yang sangat di ekspresikan oleh informan dalam wawancara atau interview.

Mempersiapkan satu kertas kerja analisa domain, untuk menggaris bawahi atau memberi keterangan pada istilah-istilah penduduk asli untuk mengidentifikasi domain.

Memilih satu sampel dari pernyataan informan, mencari istilah pencakup dan tercakup yang memungkinkan dan sesuai dengan semantik.

Dalam hal ini, peneliti menggunakan analisa domain. Analisis domain merupakan analisa yang mempunyai tujuan untuk mengidentifikasikan kategori-kategori pemikiran yang asli serta memperoleh pandangan awal suatu budaya yang sedang diamati.¹⁷

Adapun langkah-langkah atau prosedur analisis domain sebagai berikut:

1. Memilih satu hubungan semantik tunggal, diawali dengan cara dari hubungan semantik universal kemudian hubungan semantik yang sangat diekspresikan oleh informan dalam wawancara dan interview.
2. Mempersiapkan satu kertas kerja analisis domain untuk menggaris bawahi atau memberi keterangan pada istilah-istilah untuk mengidentifikasi domain.
3. Memilih satu sampel dari statemen informan.
4. Mencari istilah pencakup dan tercakup yang memungkinkan dan sesuai dengan semantik.

¹⁷ James P. Spradley, *Metode Etnografi*, (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogyakarta, 1997), hal. 153

5. Membuat daftar untuk semua domain yang di hipotesiskan.

Sedangkan dalam analisis data ini mempunyai tujuan untuk:

1. Untuk menentukan strategi pelayanan yang akan diterapkan kepada anggota di koperasi Al-Ikhlas Kota Surabaya
2. Untuk mengetahui strategi pelayanan yang dipakai kepada anggota di koperasi Al-Ikhlas Kota Surabaya dengan menggunakan Analisa Domain di atas.

G. TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA

Data yang telah di dapatkan peneliti dengan kejelasan yang berkaitan dengan tema penelitian akan di seleksi oleh peneliti agar tidak terjadi atau meminimalisir kesalahan dalam analisisnya dalam rangka menjelaskan uji validitas pengujian akurasi datanya.

Adapun teknik yang telah di gunakan adalah pemeriksaan keabsahan merupakan salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data itu sendiri. Dalam teknik triangulasi ini banyak cara, akan tetapi peneliti menggunakan hanya sebagian yaitu :

Triangulasi dengan sumber, maksudnya mengecek derajat kepastian dan kepercayaan suatu informasi dengan cara membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara dan data dokumen.

Triangulasi dengan metode, yang artinya mengecek keabsahan data dari beberapa teknik pengumpulan data (observasi, wawancara, dan dokumen),

peneliti membandingkan hasil informasi dari beberapa informasi dalam suatu teknik yang sama.

Pemeriksaan keabsahan merupakan salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data itu sendiri. Dalam teknik keabsahan data ini banyak cara yang dapat dilakukan, akan tetapi peneliti menggunakan hanya sebagian saja di antaranya :

1. Triangulasi dengan sumber. Maksudnya mengecek derajat kepastian dan kepercayaan suatu informasi dengan cara membandingkan data hasil observasi dengan data hasil interview dan data dokumen.
2. Triangulasi dengan metode. Mengecek keabsahan data dari beberapa teknik pengumpulan data (observasi, interview, dokumen) penelitian membandingkan hasil informasi dari beberapa informasi dalam suatu teknik yang sama.