

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian ini yaitu “Analisis Efektivitas Pelayanan *Funding Officer* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada BPRS Ihsanul Amal Gombang” maka pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi kasus di BPRS Ihsanul Amal Gombang. Pendekatan ini dipilih karena dinilai mampu memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai fenomena yang kompleks yakni bagaimana implementasi pelayanan *funding officer* yang efektif kepada nasabah sehingga bisa berdampak pada kepuasan dan loyalitas nasabah.

Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan dalam penelitian yang berangkat pada fenomena atau gejala yang bersifat alami. Dalam penelitian ini ingin mengungkapkan kebenaran tentang peristiwa lapangan, fenomena dan kondisi yang terjadi di BPRS Ihsanul Amal Gombang.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian ini tentang rancangan bagaimana cara penulis melakukan penelitian, sehingga desain penelitian ini berhubungan dengan prose penelitian. Desain penelitian merupakan rangkaian proses penting untuk merencanakan dan melakukan penelitian (Pasaribu et al. 2022).

Desain dari penelitian ini merupakan deskriptif yaitu suatu penelitian penting untuk menjawab pertanyaan pertanyaan yang menggambarkan peristiwa apa adanya yang sedang terjadi (Umar 2013). Data yang dikumpulkan penulis merupakan data yang berupa gambar dan teks bukan angka.

C. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini merupakan seseorang yang memiliki kompetensi dan mampu memberikan informasi atau memberikan data yang berkaitan dengan penelitian sebagai berikut :

Tabel 1. Informan Penelitian

No.	Informan	Jabatan
1.	Endang Wahyuningtyas	<i>Funding Officer</i>
2.	Hendra Prasetyadi	<i>Funding Officer</i>
3.	Hani	Nasabah
4.	Yuni Ernianingsih	Nasabah
5.	Diah Widianingsih	Nasabah

Sumber: Data di olah oleh penulis

D. Teknik Pengumpulan Data

Tiga teknik yang di gunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah

:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan proses sistematis yang merekam pola perilaku orang, benda, dan peristiwa yang terjadi. Dalam melakukan observasi, penulis mengamati situasi dengan cermat dan mencatat serta merekam semua hal yang ada disekitar objek penelitian yang berkaitan dengan informasi yang diperoleh dari objek pengamatan (Sugiarto 2017).

Dalam hal ini penulis melakukan observasi untuk mengetahui suasana pada saat jam kerja di sebuah kantor dan lembaga pendidikan yang bertempat di wilayah Gombang serta mencatat segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan data penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antar penanya atau penulis dengan penjawab atau informan dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide atau panduan wawancara (Nasir 2005). Teknik ini memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya.

Wawancara bertujuan mendengarkan informan, mencatat opini, perasaan, emosi, dan hal lain yang berkaitan dengan individu yang ada dalam organisasi. Dengan melakukan wawancara peneliti dapat memperoleh data yang lebih banyak dan lengkap sehingga peneliti

dapat mengetahui melalui bahasa dan ekspresi pihak yang diwawancara dan dapat melakukan klarifikasi hal-hal yang tidak diketahui (Umar 2013).

Wawancara yang dipakai penulis adalah wawancara semi terstruktur, yakni metode interview yang dilakukan dengan membuat panduan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian menanyakannya secara mendalam dengan mencari keterangan lebih lanjut (Arikunto and Suharsimi 2006). Dalam hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada *funding officer* dan nasabah BPRS Ihsanul Amal Gombang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu (W Gulo). Dalam penelitian ini teknik dokumentasi bertujuan untuk mencari, mengumpulkan, dan melengkapi data serta informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian. Hasil dokumentasi berupa foto dan rekaman suara pada saat penulis melaksanakan penelitian.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah cara yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan mengorganisir data, memilahnya sebagai satuan yang dapat dikelola mencari dan menemukan pola menemukan apa yang penting dan dipelajari serta

memutuskan apa yang penting dan dipelajari serta memutuskan apa yang bisa diceritakan kepada orang lain (Haryoko, Bahartiar, and Arwadi 2020).

Analisis data yang dilakukan secara tematik dengan menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang menjadi langkah langkah dalam proses penyusunan tugas akhir ini selanjutnya yaitu:

Bab I: Pendahuluan

Bab ini berisi uraian dari latarbelakang penelitian, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan penegasan istilah.

Bab II: Kerangka Teoritis

Bab ini berisikan kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini, diantaranya adalah teori efektivitas pelayanan dan teori *funding officer*.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini berisikan metode penelitian, pendekatan penelitian, desain penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan sistematika pembahasan.

Bab IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini pertama berisi gambaran umum mengenai objek penelitian dan objek penelitian. Penyajian objek ditampilkan melalui teks, table, gambar maupun grafik. Selanjutnya berisi analisis deskriptif berupa data hasil wawancara dari para informan (*funding officer* dan nasabah), serta interpretasi yang dikaitkan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu. Bagian yang terpenting adalah pembahasan yaitu pemberian makna lebih mendalam atas hasil pengolahan data penelitian. Pembahasan juga harus mampu menjawab secara ilmiah pembahasan yang diajukan dalam skripsi. Dalam bagian pembasan ini peneliti akan menginterpretasikan dan menganalisis model yang dikaitkan dengan kajian pustaka dan penelitian terdahulu.

Bab V: Penutup

Bagian penutup berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah. Lalu saran adalah sumbangan peneliti bagi perkembangan teori atau praktik bidang yang diteliti.