

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode dan Jenis Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat tempat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.¹

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara memanfaatkan berbagai metode ilmiah.² Menurut Bogdan dan Taylor dalam Lexy. J. Moleong, mendefinisikan metode penelitian kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang ke orang dan perilaku yang diamati.³ Penelitian ini menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta, keadaan dan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyajikan apa adanya.

Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk informasi, baik berupa lisan maupun tulisan mengenai implementasi nilai-nilai Islam yang terdapat dalam budaya organisasi maupun dalam perubahan yang

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 2

² Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 6

³ *Ibid.*, h. 23

terjadi pada budaya organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukana dalam penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif analisis yang merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diteliti, kemudian dianalisa lebih lanjut untuk kemudian diambil kesimpulan.

Penelitian ini merupakan bentuk penelitian sosial yang menggunakan format deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan, meringkas berbagai kondisi atau keadaan sebagai situasi atau fenomena realitas sosial yang terjadi di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena.⁴ Dengan melakukan penelitian dengan metode kualitatif akan membantu peneliti dalam menyelesaikan dan merangkum semua data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.

⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 68

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana unit analisis penelitian berada. Apabila penelitian dilakukan diwilayah tertentu, secara jelas nama wilayah tersebut harus dicantumkan dalam judul penelitian.

Untuk lokasi penelitian yang penulis maksudkan adalah Jl. Proklamasi No 22, Alang Laweh, Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat pada Kantor PT. Pengadain (Persero) Cabang Terandam Padang.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian kualiatatif adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.⁵

Untuk menentukan sampel yang penulis dapatkan, maka penulis menggunakan teknik sampling yaitu *sampling purposive*. Menurut Sugiyono *sampling purposive* teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data lebih representatif. Pertimbangan yang diperoleh dari nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang maksimal, dan nasabah yang kurang puas dengan pelayanan yang kurang maksimal. Untuk menentukan seseorang menjadi sampel atau tidak didasarkan pada tujuan tertentu. Data-data penelitian akan diperoleh melalui informan yang dipilih secara *purposif*. Data-data yang berkaitan dengan *customer service* di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terandam Padang berkaitan dengan nasabah lama maupun baru. Artinya orang-orang yang dapat memberikan informasi

⁵ *Ibid*, h. 78

tentang penelitian ini adalah pimpinan, karyawan, nasabah, dan tiga *customer service*.⁶

D. Sumber Data

Menurut Lofland dalam Lexy J. Moleong sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen.⁷ Sumber data adalah tempat memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian baik sumber data primer maupun data sekunder. Sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, baik kelompok atau perseorangan seperti hasil dari wawancara yang bisa dilakukan oleh sipeneliti.⁸

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber data tersebut memiliki hubungan dengan masalah pokok penelitian sebagai bahan informasi yang dicari.⁹ Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diambil dari sumber yang pertama berupa hasil dari wawancara langsung dengan pimpinan, tiga *customer service*, BPO, nasabah, dan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang.

⁶ Sugiyono, *op. cit.*, h. 85

⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2010), h. 157

⁸ Umar, Husein, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Grafindo Persada, 1996), h.67

⁹ Sugiyono, *op.cit.*,h. 225

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer maupun pihak-pihak lain.¹⁰ Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen yang menjadi bahan penunjang dan melengkapi dalam suatu analisis.¹¹ Selanjutnya data ini disebut juga data tidak langsung, yaitu data yang didapatkan dari tulisan-tulisan, laporan-laporan, artikel-artikel, pamflet, baliho, banner, spanduk dan sumber lain yang relevan sehingga dapat mendukung penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai sumber dan cara. Karena penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.¹²

1. Interview atau Wawancara

Interview atau wawancara adalah salah satu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan langsung pertanyaan kepada

¹⁰ Umar, Husein, *op.cit.*, h.56

¹¹ Sugiyono, *op.cit.*, h. 225

¹² *Ibid.*, h. 225

seseorang informan atau seseorang autoritas seorang ahli atau yang berwenag dalam suatu masalah). Pertanyaan-pertanyyaan yang diajukan biasanya disiapkan terlebih dahulu yang diarahkan kepada informasi-informasi untuk topik yang digarap.¹³

Wawancara dalam penelitian ini penulis lakukan pada pihak Costumer service dan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terandam Padang.

2. Observasi

Penulis melakukan observasi terstruktur yaitu observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang diamati dan dimana tempatnya. Adapun observasi yang penulis lakukan adalah observasi langsung yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terandam Padang.

Observasi terstruktur dilakukan apabila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang variabel apa yang akan diamati.¹⁴ Menurut Ngalim Purwanto dalam buku memahami penelitian kualitatif disebutkan bahwa metode atau cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku adalah dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sejumlah besar fakta dan data yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Dimana sebagian besar dari

¹³ Gorya Kerf, *Komposisi Sebuah Pengantar Kemahiran Bahasa*, (Jakarta :Nusa Indah 1989) h. 161

¹⁴ Suwandi Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 93.

yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, cendra mata, laporan, artefak, dan foto.¹⁵ Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data-data dari dokumen PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan intepretasi data.

F. Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang penulis butuhkan terkumpul, maka data tersebut diolah, dengan cara sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data

Data dikumpulkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumen yang diperoleh dari sumber data dan penelitian ini. Adapun pengumpulan data yang penulis lakukan adalah dari hasil melakukan wawancara dengan pihak manajemen (pengelola) dan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang observasi dan mencatat dokumen yang penting menurut peneliti.

2. Pemeriksaan data

Memeriksa data kembali dengan cermat data yang telah dikumpulkan. Data yang telah didapatkan di lapangan melalui wawancara, sebelum data tersebut diolah maka data tersebut harus diperiksa terlebih dahulu kelayakannya.

¹⁵ Nurjuliansyah, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2011), h. 141

Langkah ini dilakukan mengetahui apakah data yang telah terkumpul baik sehingga segera dapat dipersiapkan untuk tahap analisis berikutnya.¹⁶

3. Menyeleksi data

Data yang telah terkumpul dalam penelitian ini diseleksi, apakah telah cukup untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan dalam penelitian yang diadakan. kalau belum cukup maka terlebih dahulu disempurnakan. Maksud dari penyeleksian data ini adalah mengambil data-data yang sangat penting dan memisahkannya dari data-data yang lain.

4. Penyajian data

Penyajian data yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.¹⁷

Adapun dalam penyajiann data ini merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang didapat dari PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dari informasi tersebut.

5. Analisis data

Sesuai dengan bentuk dan jenis penelitian yang penulis lakukan yang bersifat kualitatif sehingga dengan penetapan tersebut penulis

¹⁶ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), h. 99

¹⁷ Tobroni Suprayogo Imam, *Metode Penelitian Sosial Agama*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003), h. 194

memperoleh data yang diinginkan. Data-data yang sudah terkumpul dan selanjutnya dianalisis kevalidannya.

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹⁸

6. Menarik kesimpulan

Yaitu di awal pengumpulan data telah di mulai mencari arti, pola penjelasan dan sebab akibat, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang pada mulanya belum jelas kemudian menjadi lebih terperinci.

Adapun menarik kesimpulan yang penulis lakukan adalah dilihat dari masalah sebab, akibat yang terjadi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang sehingga penulis dapat menarik suatu kesimpulan yang pada mulanya belum jelas kemudian menjadi jelas dan terperinci.

¹⁸ Lexi J. Moleong, *op.cit.*, h. 248