

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah, menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat paparan dari sejumlah data alamiah yang diuraikan dengan mengikuti langkah-langkah dan proses keilmuan. Metode kualitatif merupakan prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa ungkapan atau catatan perilaku yang dapat diamati, yang menghasilkan temuan-temuan dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

#### **B. Metode dan Bentuk Penelitian**

##### **1. Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2015:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Setiap kegiatan penelitian memerlukan suatu metode atau pendekatan yang tepat, agar pelaksanaan penelitian dapat berjalan sebagaimana yang ditetapkan. Selain itu, metode juga merupakan salah satu komponen yang harus didapatkan dalam suatu penelitian, karena tanpa metode atau keliru dalam menggunakan metode tertentu akan menghasilkan suatu penelitian yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Untuk mendapatkan metode dalam penelitian tidaklah mudah, sebab

metode yang tidak tepat akan menyesatkan penelitian. Oleh karena itu, dalam memilih metode untuk penelitian itu harus benar-benar tepat, sehingga akan dapat menghasilkan suatu penelitian yang akurat.

Menurut Sugiyono (2015:8) dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawancara yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

## **2. Bentuk Penelitian**

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Alasannya dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan bentuk pemaparan kalimat tanpa menggunakan perhitungan.

Menurut Nasir (Prastowo 2016 : 186) metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian.

## **C. Latar Penelitian**

### **1. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah responden yang akan diteliti. Mereka berperan sebagai pemberi informasi yang berhubungan dengan subjek penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah bagian *claint protection*. Alasan kedua bagian tersebut menjadi subjek penelitian karena mereka yang bertugas untuk menerima maupun menangani pengaduan anggota.

### **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah variabel yang menjadi perhatian pokok. Variabel dalam penelitian ini adalah pengaduan anggota. Alasan peneliti memilih pengaduan anggota adalah untuk mengetahui strategi pada *Credit Union* Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota.

## **D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2015:62) 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 diterapkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Teknik Observasi Langsung

Menurut Natusion (Sugiyono 2015:226) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat berkerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Menurut Hadi (Andi prastowo 2016:220) menerangkan bahwa pengamatan (observasi) merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek peneliti.

Menurut Patton dalam Natusion (Sugiyono 2015:228-229) dinyatakan bahwa manfaat observasi adalah sebagai berikut:

- 1) Dengan observasi dilapangan peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan sosial, jadi akan dapat diperoleh pandangan yang holistik atau menyeluruh.
- 2) Dengan observasi maka akan diperoleh pengalaman langsung, sehingga memungkinkan peneliti menggunakan pendekatan induktif, jadi tidak dipengaruhi oleh konsep atau pandangan sebelumnya. Pendekatan induktif membuka kemungkinan melakukan penemuan atau *discovery*.
- 3) Dengan observasi, peneliti dapat melihat hal-hal yang kurang atau tidak diamati orang lain, khususnya orang yang berbeda dalam lingkungan itu, karena telah dianggap “biasa” dan karena itu tidak akan terungkap dalam wawancara.

- 4) Dengan observasi, peneliti dapat menentukan hal-hal yang sedianya tidak akan terungkap oleh responden dan wawancara karena bersifat sensitif atau ingin ditutupi karena dapat merugikan nama lembaga.
- 5) Dengan observasi, peneliti dapat menemukan hal-hal yang diluar persepsi responden, sehingga peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.
- 6) Melalui pengamatan dilapangan, peneliti tidak hanya mengumpulkan data yang kaya, tetapi juga memperoleh kesan-kesan pribadi, dan merasakan suasana situasi sosial yang diteliti.

b. Teknik Komunikasi Langsung

Menurut Sugiyono (Andi Prastowo 2016:212), wawancara adalah penemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Menurut Prastowo (2016:212) dengan kata lain, pengertian wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik tertentu.

c. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:82) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dan seseorang. Dokumen yang

berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup sketsa dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Menurut Bogdan (Sugiyono 2015:82-83) hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan dimasa kecil, disekolah, ditempat kerja, di masyarakat dan auto biografi. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Tetapi perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi.

## **2. Alat Pengumpulan Data**

### **a. Lembar Observasi**

Observasi dilakukan untuk mengamati peristiwa atau kejadian pada CU Keling Kumang untuk menjawab pengaduan anggota. Lembar observasi yang dimaksud yaitu lembaran yang digunakan untuk mengetahui jawaban atas pengaduan anggota terhadap CU Keling Kumang. Fungsinya adalah untuk merekap atau merekam semua jawaban pengaduan anggota yang telah terjadi.

b. Pedoman Wawancara

Wawancara adalah proses mengadakan tanya jawab secara langsung dengan responden. Jenis wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin. Wawancara bebas terpimpin yaitu pewawancara mengombinasikan wawancara bebas dengan wawancara terpimpin, yang dalam pelaksanaannya pewawancara sudah membawa pedoman tentang apa-apa yang ditanyakan secara garis besar. Wawancara dilakukan dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan bagian penerima pengaduan dan *client protection* CU Keling Kumang, dengan menggunakan pedoman atau pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk memperoleh data tentang respon CU Keling Kumang dalam menjawab pengajuan anggota.

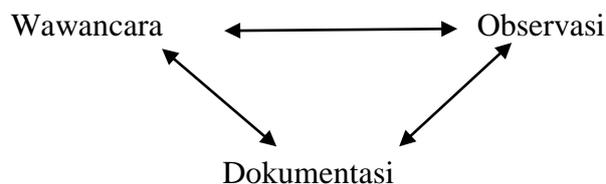
c. Dokumen

Dokumen yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah daftar dokumen-dokumen yang dapat mendukung data penelitian, yang berfungsi memperkuat atau mendukung bahwa penelitian tersebut telah dilaksanakan di lapangan. Fungsi lembar dokumen adalah sebagai data pendukung atau bukti penelitian dari lapangan. Dokumen berupa foto pada saat melakukan proses penelitian.

## **E. Keabsahan Data**

Penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif; Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting.

Melalui keabsahan data *kreadibilitas* (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini dilakukan triangulasi. Dalam memenuhi keabsahan data penelitian ini dilakukan triangulasi dengan teknik. Menurut (Sugiyono 2014:373) menjelaskan bahwa “triangulasi teknik untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda”. Data diperoleh dengan cara wawancara lalu dicek observasi dan dokumentasi. Langkah-langkah keabsahan data penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.

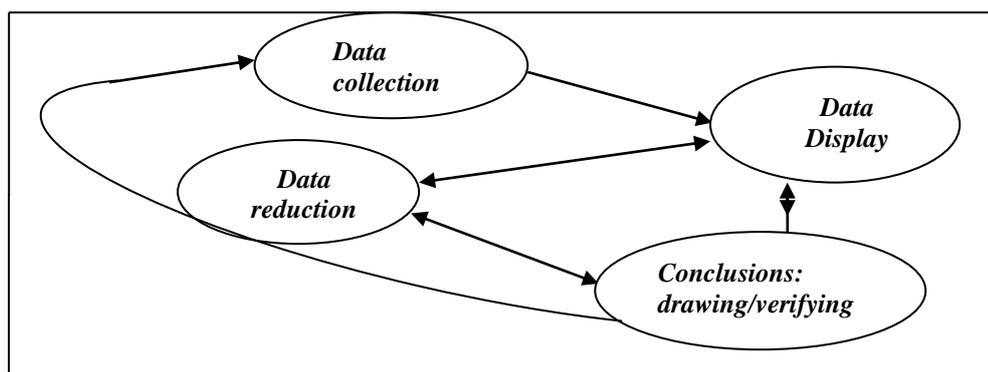


#### **F. Teknik Analisis Data**

Menurut Bogdan (Sugiyono 2015:244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari dan membuat kesimpulan diceritakan kepada orang lain.

Miles dan Huberman (Sugiyono 2015:91) menemukan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung

secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing* atau *verification*. Model interaksi dalam analisis data ditunjukkan pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2  
Komponen Dalam Analisis Data (*interactive model*)

### 1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara dan dokumentasi. Data-data yang diperoleh dari lapangan dicatat dalam bentuk deskriptif apa adanya, tanpa adanya komentar peneliti dalam catatan-catatan kecil.

### 2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila perlu.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini disajikan data hasil temuan lapangan dalam bentuk tes naratif, yaitu uraian verbal tentang tema penelitian. Setelah data terfokus dan dispesifikasikan, penyajian data berupa laporan yang dibuat. Setelah itu data-data disederhanakan dan disusun sesuai dengan tema penelitian.

### 4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan upaya mencari makna dan komponen-komponen data yang disajikan dengan mencermati pola-pola, ketentuan, penjelasan, konfigurasi dan hubungan sebab-akibat. Dalam melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi selalu dilakukan peninjauan terhadap penyajian data dan catatan lapangan melalui diskusi.