

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian, dikategorikan pada jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2013: 446). Jadi, penelitian deskriptif penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa yang terjadi pada saat sekarang atau masalah aktual. Dalam kaitannya dengan penelitian ini mengetahui peran dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

#### **B. Informan penelitian**

Teknik penentuan informan menggunakan teknik snowball sampling adalah teknik penentuan informan dengan mula-mula menentukan informan dalam jumlah kecil, kemudian membesar jika informan yang telah dipilih belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti (Sugiyono, 2019:289). Informan dalam penelitian adalah pegawai BMT yang bertugas sebagai teller ada dua orang dan pegawai yang bertugas menjadi customer services ada dua orang, sedangkan untuk mengisi informan pelayanan pegawai di ambil enam orang nasabah aktif di BMT Bina Umat Madani Kota Metro. Karena pegawai dan nasabah terlibat dalam peran pelayanan di lembaga keuangan non perbankan tersebut.

Jadi informan penelitian ini menggunakan pegawai dan nasabah di BMT Bina Umat Madani Kota Metro yang dapat memberikan informasi yang relevan yang sesuai dengan tujuan peneliti lakukan. Dengan melakukan teknik ini akan menunjuk orang yang mengetahui menjadi kunci dari sebuah permasalahan yang sedang diteliti guna untuk melengkapi keterangan serta data yang dibutuhkan.

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan, peneliti menggunakan indikator kepuasan nasabah (y) menurut Kasmir (2017: 237), kepuasan konsumen dipengaruhi beberapa hal, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mutu Jasa Yaitu mengenai produk atau jasa yang lebih bermutu yang dilihat dari fisiknya.
2. Mutu Pelayanan Yaitu berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh konsumen, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan konsumen

maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.

3. Waktu Penyerahan Waktu penyerahan yang dimaksud adalah baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
4. Keamanan Konsumen yaitu akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan konsumen tersebut.

Dimensi kualitas pelayanan (x), yang peneliti gunakan yaitu dari beberapa pernyataan peneliti menggunakan lima indikator yang sudah dirangkum oleh Tjiptono dan Diana (2019: 94) adalah:

1. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan beberapa indikator penentu kualitas pelayanan (x) yang diberikan dari penerima bidang jasa dalam perusahaannya, peneliti menggunakan dimensi ada lima yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Sedangkan dimensi penentu penilaian kepuasan nasabah (y) menggunakan empat yaitu, mutu jasa, mutu pelayanan, waktu penyerahan, keamanan.

#### **A. Kehadiran peneliti**

Kehadiran peneliti dalam hal ini sangatlah penting dan utama dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan alat pengumpul data utama, sesuai dengan penelitian kualitatif kehadiran peneliti dilapangan sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan instrumen kunci utama dalam

menggungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data. Peneliti harus terlibat didalam kehidupan orang-orang yang diteliti sampai ada keterbukaan antara kedua belah pihak. Oleh karena itu peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Peneliti melakukan penelitian di Jl. Flamboyan NO.06 Mulyajati Metro Barat

## **B. Sumber Data**

Sumber data yang di gunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama (sumber asli) baik dari individu ataupun perorangan yang akan diproses untuk tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan. Adapun proses penelitian dalam mengumpulkan data primer adalah dengan observasi dan kuesioner (Sugiyono, 2019:295). Data primer pada penelitian ini adalah data hasil observasi dan wawancara yang diberikan kepada responden pada BMT Bina Umat Madani Kota Metro.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang berfungsi sebagai pelengkap ataupun pendukung data primer. Data sekunder ini diperoleh dari sumber yang sudah terdokumentasi dari BMT Bina Umat Madani Kota Metro. Selain itu penulis juga mendapat dari dari buku-buku yang berisi teori mengenai tema yang peneliti bawa, yang nantinya akan menjadi data pelengkap.

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk mencari informasi terkait data yang dibutuhkan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2013: 157), metode pengumpulan data dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan sekunder. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis diantaranya sebagai berikut:

### **1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari tulisan-tulisan berupa buku-buku literature dan sumber baca lainnya yang berkaitan dengan objek sebagai landasan teori. Menurut Sugiyono (2013:15) Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari data melalui buku-buku, koran, majalah, literature lainnya.

## 2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Pengumpulan data dengan langsung terjun (*survei*) pada yang menjadi objek-objek penelitian. Untuk memperoleh data primer dari, maka cara yang dilakukan adalah :

### a. Observasi

Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan mengamati kondisi dan peristiwa lokasi penelitian yang dilakukan. Menurut Sugiyono (2019: 298) observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda), atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Dalam metode observasi penelitian melakukan pengamatan dan pencatatan tentang lembaga keuangan BMT Bina Umat Madani Kota Metro. Tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan objek penelitian serta memahaminya atau ingin mengetahui suatu kejadian yang terjadi di lapangan.

### b. Wawancara

Wawancara adalah suatu komunikasi yang dilakukan oleh pewawancara dengan narasumber. Pewawancara ialah orang yang mengajukan pertanyaan kepada narasumber yang memberikan jawaban dari pertanyaan untuk mendapatkan suatu informasi terkait. Data penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan Mengajukan pertanyaan secara lisan kepada responden nasabah BMT Bina Umat Madani Kota Metro. Dilakukan wawancara ini dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi beberapa pertanyaan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen

VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	INFORMAN
Kepuasan nasabah (y)	1. Mutu jasa	1) Bagaimana penampilan berpakaian pegawai 2) Apakah anda merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan oleh BMT?	Nasabah

VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	INFORMAN
	2. Mutu pelayanan	1) Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan tugasnya? 2) Apakah anda mendapatkan pelayanan dengan baik?	
	3. Waktu Penyerahan	1) Berapa lama waktu yang anda habiskan dalam mendapati pelayanan dari pegawai?	
	4. Keamanan	1) Apakah anda pernah mendapati pegawai yang tidak jujur? 2) Bagaimana dengan keadaan disekitar lingkungan?	
Pelayanan pegawai (x)	1. Tangibles (bukti fisik) 2. Reliability (keandalan) 3. Responsiveness (daya tanggap) 4. Assurance (jaminan) 5. Empathy (empati)	Bagaimana fasilitas yang disediakan untuk nasabah? Bagaimana cara anda melayani dan memahami keinginan nasabah? Berapa lama waktu yang anda teapkan dalam satu kali transaksi? Bagaimana anda menarik nasabah supaya menjadi nasabah tetap? Bagaimana membangun komunikasi yang baik antara pegawai dan nasabah?	Pegawai

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data untuk mencari data pada suatu peristiwa yang isinya penjelasan dan penilaian terhadap objek yang diteliti. Pengumpulan data teknik pengumpulan

data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang yang diperoleh dengan dokumentasi merupakan teknik menghimpun dan menganalisis yang dapat mendukung kebenaran dari penelitian yang berlangsung.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif teknik analisis data lebih banyak dilakukan dengan pengumpulan data. Penelitian kualitatif dilakukan sebelum ke lapangan, selama dilapangan, dan setelah pengumpulan data. Metode analisa yang digunakan adalah secara deskriptif kualitatif khususnya ditujukan untuk memperoleh kejelasan mengenai situasi pelayanan dan kondisi dari para nasabah pada saat mereka memperoleh pelayanan apakah mereka puas atau tidak. Hasil analisis data kualitatif akan digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan generalisasi atau kesimpulan dalam penelitian.

Pada teknik analisis data ini, penulis menggunakan analisis data dilapangan model Miles and Huberman. Menurut Miles and Huberman (Sugiyono, 2019: 321) mengemukakan bahwa: “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data model Miles and Huberman, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*”.

##### **1. Pengumpulan Data (Data Collection)**

Data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan seperti observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan, catatan merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dialami oleh peneliti itu sendiri.

##### **2. *Data Reduction* (Reduksi Data)**

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

### 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, tabel dan sejenisnya. Dalam hal ini, Miles and Huberman menyatakan, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

### 4. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi ataupun gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif dan juga teori.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan kondisi yang ada dilapangan, untuk dapat hasil kesimpulan data yang valid maka perlu diperhatikan langkah-langkah berikut ini:

- a) Mencatat poin-poin penting yang didapat dari lapangan, kemudian diuraikan secara luas.
- b) Penelitian mengumpulkan data dari berbagai sumber informasi. Peneliti mengambil data secara detail melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.
- c) Pemilihan informan yang tepat
- d) Peneliti harus jeli dalam memperhatikan proses dilapangan agar hasilnya maksimal dan dapat di jawabkan.

Berdasarkan tahapan analisis data model Miles and Huberman diatas

maka dalam penelitian metode analisa yang digunakan adalah secara deskriptif kualitatif dengan menganalisis kondisi dari para nasabah pada saat mereka memperoleh pelayanan apakah mereka puas atau tidak. Hasil analisis data kualitatif dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan Mengajukan pertanyaan secara lisan kepada responden nasabah BMT Umat Madani Kota Metro yang akan digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan pembahasan dan generalisasi atau kesimpulan dalam penelitian.

Dalam analisis data (interactive model) yang digunakan peneliti adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan.

- a) Tahap pertama yang dilakukan peneliti adalah pengumpulan data  
Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh peneliti dirapikan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara dirangkum, dipilih pilih dan difokuskan pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kepuasan nasabah.
- b) Setelah melakukan pengumpulan data, langkah kedua adalah reduksi data, yaitu merangkum dan memilih hal-hal yang pokok, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.
- c) Langkah ketiga mereduksi data, peneliti juga melakukan data display. Penyajian data dilakukan setelah selesai direduksi atau dirangkum. Data didapat dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk teks. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasi tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.
- d) Setelah data direduksi dan di display, maka langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan di sajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.

#### **E. Pengecekan Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif perlu dikemukakan rencana Keabsahan data yang akan dilakukan. Menurut Sugiyono (2019: 391) Uji keabsahan data meliputi

uji kredibilitas data (validitas internal), uji dependabilitas (reliabilitas) data, uji transferabilitas (validitas eksternal/generalisasi), dan uji konfirmasi (objektivitas).

#### 1. Uji Kredibilitas (Validitas internal)

Kredibilitas dapat digunakan dalam penelitian ini untuk membuktikan kesesuaian antara hasil dari pengamatan dan realitas di lapangan. Apakah data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan di lapangan. Uji kredibilitas dilakukan dengan beberapa cara yaitu memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, member check, dan analisis kasus negatif (Sugiyono, 2019: 365).

##### a. Memperpanjang pengamatan

Dengan memperpanjang pengamatan peneliti kembali ke lapangan melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan memperpanjang pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk akrab, semakin terbuka dan saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Dengan memperpanjang pengamatan ini peneliti dapat melakukan pengecekan kembali terkait data yang pernah diambil sebelumnya, dan peneliti lebih fokus serta data yang didapat pasti data yang valid sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan.

##### b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan dalam pengamatan secara cermat dan berkesinambungan. Dengan ini data dan urutan suatu kejadian yang ada di lapangan akan dapat di buktikan secara pasti dan sistematis. Dengan melakukan ketekunan peneliti juga dapat meningkatkan hasil penelitian dan dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang pengamatan yang dilakukan di lapangan.

##### c. Triangulasi

Adalah pengecekan data dari beberapa sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, triangulasi terbagi menjadi tiga jenis yaitu: (1) Triangulasi sumber, (2) Triangulasi teknik, (3) Teknik waktu.

d. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian sehingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negative berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila sudah tidak ada lagi data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila penelitian masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka mungkin peneliti akan merubah temuannya.

e. Menggunakan Bahan Referensi

Adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Seperti data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, seperti gambar dokumentasi. Dalam penelitian perlu didukung dengan foto-foto atau dokumen autentik , supaya dapat dipercaya kebenarannya.

f. Mengadakan Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang dipeoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh sumber data. Apabila data yang ditemukan valid, sehingga semakin dipercaya, tetapi jika data ditemukan peneliti dengan berbagai penafsiran tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusidengan pemberi data dan apabila peberdaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan apa yang telah diberikan oleh sumber data.

2. Tranferability (Validitas eksternal/Generalisasi),

Peneliti membuat laporan ini diharapkan bisa memperoleh gambaran yang jelas mengenai Peran Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Bina Umat Madani Kota Metro, sehingga kedepannya dapat memahami apa saja yang dirasakan oleh nasabah selama mendapatkan perlakuan oleh pegawainya dan memperbaiki apa saja yang harus diperbaiki.

### 3. Uji Depenabillitas (Reliabilitas)

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti, peneliti berharap supaya dapat memenuhi syarat yang berlaku dalam keseluruhan proses penelitian ini. Dalam hal dependability menguji apakah peneliti yang di lakukan pada BMT Bina Umat Madani dengan menemukan hasil sesuai dengan keadaan yang ada dilapangan.

### 4. Uji Konfirmabilitas (Obyektivitas).

Untuk menjadikan peneliti ini sebagai peneliti yang sesuai dengan latar belakang penelitian, maka perlunya data yang harus dipastikan keterpercayaannya atau diakui oleh banyak orang sehingga kualitas data bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan latar belakang peneliti.

Dari keempat kriteria, peneliti menggunakan uji kradibilitas untuk mengecek keabsahan data, karena peneliti merasa bahwa kriteria tersebut bisa dijadikan tolak ukur untuk menjamin ke-valid-an data yang di dapat oleh peneliti.

Dari ke enam pencapaian kradibilitas di atas peneliti memilih langkah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan ketekunan atau secara kontinyu, peneliti bisa memperhatikan sesuatu secara lebih cermat, mendalam dan terperinci. Pengamatan yang dilakukan secara terus menerus, akhirnya akan bisa menemukan mana yang harus diamati dan mana yang tidak harus diamati sejalan dengan usaha mendapatkan data. Pengamatan secara kontinyu ini dilakukan untuk bisa menjawab pertanyaan penelitian mengenai fokus yang diajukan.
- b. Triangulasi data dalam penelitian dilakukan bertujuan untuk mengecek kebenaran data dengan cara membandingkan data yang didapat dari sumber lain, dari berbagai fase penelitian yang ada di lapangan. Dalam penelitian triangulasi data yang dilakukan yaitu dengan sumber dan metode yang maksudnya yaitu peneliti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan informasi yang didapat dari alat dan waktu yang berbeda dalam metode kualitatif. Triangulasi data dengan sumber ini yaitu dilakukan melalui cara membandingkan data yang didapat dari hasil wawancara dengan informan dan ke informan. Cara triangulasi data yaitu: Pertama dengan membandingkan hasil pengamatan pertama dengan

peamatan selanjutnya. Kedua, Membandingkan antara data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara. Membandingkan data hasil wawancara pertama dengan hasil wawancara berikutnya. Penekanan terhadap hasil perbandingan ini bukan dilihat dari masalah kesamaan pemikiran, pandangan, pendapat semata-mata. Namun lebih penting lagi yaitu dapat mengetahui alasan-alasan tentang terjadinya perbedaan. Data dapat dikatakan absah jika terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya.

#### **F. Tahap-tahap penelitian**

Penelitian adalah aktivitas ilmiah yang sistemnya terarah dan mempunyai tujuan. Setiap aktivitas ilmiah mempunyai prosedur dan tahap-tahap tertentu dalam melakukan penelitian, berikut beberapa tahapan dalam penelitian yang mengacu pada pendapat Moleong dalam (Solikah, 2019:31) ada 3 tahapan dalam penelitian, yaitu tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahapan analisis data.

##### **1. Tahap Pra-lapangan**

Tahap Pra-lapangan merupakan kegiatan yang dilakukan peneliti sebelum pengumpulan data. Tahap persiapan atau Pra-lapangan adalah awal dalam melakukan penelitian. Hal-hal yang dilakukan pada tahap persiapan adalah melakukan survey pada BMT Bina Umat Madani, kemudian menyusun rancangan penelitian, mengurus perihal surat perizinan, menjajaki dan menilai lapangan, memilih dan menentukan informasi, menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan dalam penelitian, persoalan etika penilaian.

##### **2. Tahap pekerjaan lapangan**

setelah mendapatkan izin untuk melakukan penelitian pada BMT Bina Umat Madani selanjutnya peneliti melakukan pekerjaan lapangan. Tahap pekerjaan lapangan merupakan kegiatan peneliti yang dilakukan di tempat yang diteliti. Pada tahap pelaksanaan ini peneliti mengumpulkan data sesuai dengan fokus masalah dan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

##### **3. Tahap analisis data**

Tahap analisis data adalah semua kegiatan yang dilakukan setelah kembali dari lapangan. Semua data-data yang diperoleh dari lapangan

dikumpulkan selama penelitian berlangsung. Kegiatan yang dilakukan peneliti adalah pengecekan data untuk keabsahan data yang diperoleh, perbaikan data yang terkait dengan bahasa, sistematika penulisan maupun penyederhanaan supaya laporan penelitian ini komunikatif dan dapat dipertanggungjawabkan.