

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana seorang peneliti harus melakukan wawancara dan dokumentasi, maka dalam pengumpulan data dari yang seharusnya memenuhi kriteria sebagai informan. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan berbagai macam strategi yang bersifat interaktif seperti observasi langsung, observasi partisipatif, wawancara mendalam, dokumen-dokumen, teknik-teknik pelengkap.³⁴

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti mutlak diperlukan secara langsung sebagai bagian dari proses pencarian data di lapangan. Dengan demikian, dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai pengamat partisipan yang mengamati secara langsung dan jelas fenomena yang terjadi di lapangan serta kehadiran peneliti di lapangan diketahui oleh informan dan subjek.

C. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini bertempat di Bank Muamalat KC Madiun yang terletak di Jl. Kolonel Marhadi No. 20, Kec. Mangunharjo, Kota Madiun, Jawa Timur.

³⁴ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta : Literasi Media Publishing, 2015), 11.

D. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Menurut Siregar data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang dilakukan.³⁵ Sumber data primer ini diperoleh dari Branch Manager, Customer Service dan nasabah. Data ini adalah data murni yang diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan dan masih memerlukan pengolahan lebih lanjut agar data ini memiliki arti.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang di peroleh dari hasil studi perpustakaan baik berupa bahan-bahan bacaan maupun data angka yang memungkinkan.³⁶ Biasanya berbentuk jurnal, buku sumber, dan dari brosur-brosur yang di sebar oleh pihak Bank Muamalat KCP Madiun.

E. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik penggalan data melalui percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu dari

³⁵ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013), 16.

³⁶ Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999), 122.

dua pihak atau lebih. Pewawancara (*interviewer*) adalah orang yang memberi pertanyaan, sedangkan orang yang diwawancarai (*interviewee*) berperan sebagai narasumber yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan. Teknik wawancara dimaksudkan untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti mengenai apa yang dipikirkan, diyakini, dirasakan oleh orang-orang yang diteliti dan bagaimana yang dipikirkan, diyakini dan dirasakan itu mempengaruhi kehidupan mereka. Melalui wawancara peneliti bermaksud dapat mengungkap mengenai pokok permasalahan yang sedang diteliti.³⁷

b. Metode Observasi

Adapun data yang peneliti kumpulkan melalui metode ini adalah bagaimana digital perbankan dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun.

c. Metode Dokumentasi

Teknik pengumpulan data selanjutnya dalam penelitian ini yakni dengan mencari data yang berkaitan dengan penelitian berupa arsip atau kegiatan operasional Bank Muamalat KCP Madiun. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan tentang gambaran umum mengenai objek penelitian

³⁷ Yulius Slamet, *Pendekatan Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019), 94- 95.

yang meliputi: sejarah pendirian lembaga, struktur organisasi, dan letak geografis.

F. Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang relevan untuk digunakan dalam penelitian.³⁸

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah metode memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Kemudian data-data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan serta mempermudah penelitian untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan.

b. Penyajian Data (*Display* data)

Display data adalah menyajikan data ke dalam bentuk matrik, *chart* atau grafik, dan model lainnya.³⁹ Dengan demikian, penyusunan informasi secara kompleks dan sistematis ini dapat menjadikan data mudah untuk dipahami.

c. Konklusi Data

Penelitian ini menggunakan gagasan konklusi yang berbentuk sinopsis kemudian difokuskan pada hasil penelitian

³⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi. & Karya Ilmiah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), 163.

³⁹ Husaini Usman dan Purnomo Stiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003),86.

untuk dijadikan kesimpulan.⁴⁰ Penarikan Kesimpulan adalah kegiatan menyimpulkan makna- makna yang muncul dari data yang diuji keabsahannya, kekokohnya dan kecocokannya.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, menurut Wiliam Wiersma, triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini digunakan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.⁴¹

1. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant obervation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.⁴²
2. Triangulasi Teknik yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Contohnya data yang diperoleh dengan

⁴⁰ Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 174.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 273..

⁴² Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 110.

wawancara lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner.

3. Triangulasi Waktu yaitu menguji kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan melalui wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

Keabsahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek hasil penelitian dengan sumber yang berbeda. Triangulasi sumber dilakukan dengan *cross-check* data yang dibenturkan dengan fakta dari sumber lain dengan menggunakan informan yang berbeda sehingga kejelasan data dapat dikatakan valid. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 3 sumber informan yang berbeda dengan pertanyaan yang sama untuk mengumpulkan data terkait peran *digitalisasi* perbankan.

H. Tahap-Tahap Penelitian

1. Tahap Pra-Lapangan

Tahap pra-lapangan meliputi: memilih lokasi penelitian, mengurus perizinan, menemukan fokus penelitian, menyusun proposal penelitian, konsultasi proposal penelitian kepada pembimbing, serta melakukan seminar proposal penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap pekerjaan lapangan yakni mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian yang sedang dilakukan.

3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data meliputi: pengorganisasian data, penafsiran data, pengecekan keabsahan data, dan memberi rincian makna penelitian.

4. Tahap Penulisan Laporan

Pada tahap ini dilakukan penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing, perbaikan konsultasi, serta mengurus persyaratan kelengkapan ujian *munaqasah*.⁴³

⁴³ Widya Ratna Sari, *Strategi Pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) dalam Menajaga Loyalitas Anggota ditinjau dari Manajemen Syariah*, (Kediri: IAIN Kediri, 2020), 56.