

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono, penelitian ini sebagai penelitian lapangan dengan data yang diperoleh dari berbagai sumber, serta penggunaan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh.¹ Penelitian ini juga secara langsung terjun ke tempat penelitian, dengan subjek penelitian.

B. Kehadiran Peneliti

Sebagaimana yang dijelaskan diatas, peneliti sebagai aktor utama dalam penelitian ini. Peneliti berpihak sebagai pengamat untuk mengamati serta meneliti segala sesuatu yang akan dijadikan obyek dari penelitian. Peneliti hadir di lapangan untuk mendapatkan data serta informasi yang valid guna mendapatkan hasil yang maksimal.² Berkenaan dengan hal tersebut, dalam pengumpulan data peneliti melakukan wawancara secara mendalam, observasi partisipatif, dan menjalin hubungan yang baik dengan informan agar memperoleh sumber data yang betul-betul valid. Dalam pelaksanaan penelitian ini peneliti akan hadir di lapangan sesuai dengan diizinkan pelaksanaan penelitian. Peneliti akan menggunakan tiga metode dalam pelaksanaan penelitiannya di antaranya yaitu, wawancara, observasi, dan dokumentasi.

C. Lokasi Penelitian

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 333.

² Ibid, 312.

Penelitian dilakukan pada Bank Muamalat Mojokerto yang berada di Jl. Gajah Mada No.98D, Balongsari, Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur.

D. Data dan Sumber data

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Adapun data primer didapatkan melalui narasumber secara langsung, yaitu Manajer, Staff, dan Nasabah Bank Muamalat Mojokerto. Data tersebut digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Sedangkan data sekunder diperoleh dari paparan data yang sudah ada pada berbagai website resmi di internet. Selain itu data sekunder juga diperoleh dari beberapa buku yang relevan untuk dijadikan acuan teori dalam menganalisis permasalahan dalam penelitian. Data sekunder tersebut digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini membutuhkan beberapa data yang dikumpulkan melalui beberapa cara sebagai berikut:³

1. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mendatangi langsung ke lokasi yaitu Bank Muamalat Mojokerto. Dilakukan pengamatan terkait kegiatan operasional disana, dan mencari permasalahan yang dapat dikaji.

2. Wawancara

Tahap terakhir untuk pengumpulan data adalah dengan wawancara yang dilakukan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Wawancara akan dilakukan pada beberapa orang yang terlibat pada penelitian ini, antara lain:

a. *Sub Branch* Manajer Bank Muamalat KCP Mojokerto

³ Jogiyanto Hartono, *Metode Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data* (Yogyakarta: Andi, 2018), 13.

b. Staff Bank Muamalat KCP Mojokerto: *Digital Marketing*, Staff IT, dan *Customer Service*

c. Nasabah Bank Muamalat KCP Mojokerto

3. Dokumentasi

Setelah melakukan observasi dan mendapatkan permasalahan kemudian melakukan pengumpulan data berupa dokumentasi. Pengumpulan data ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data dari berbagai sumber seperti internet, buku, dan jurnal yang mendukung permasalahan dalam penelitian

F. Analisis Data

Milles dan Huberman telah menyebutkan terdapat tiga proses analisis dalam sebuah penelitian antara lain sebagai berikut:⁴

1. Proses reduksi

Tahap pertama ini dilakukan dengan memilah hal-hal yang penting sebagai informasi dalam menjawab permasalahan yang ada. Data yang sebelumnya bersifat umum kemudian dipilah agar bisa menjadi informasi yang bersifat khusus sehingga mempermudah peneliti dalam mencari menjawab permasalahan.

2. Penyajian data

Tahap berikutnya dengan Penyajian data baik berupa tabel-tabel yang berisi data informasi dari beberapa sumber, dan catatan hasil wawancara dengan narasumber yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi dalam menjawab permasalahan penelitian ini.

3. Penarikan kesimpulan

⁴ Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2017), 115.

Serta tahap terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

G. Uji Keabsahan Data

Pada sebuah penelitian penting juga dilakukan uji keabsahan data, penelitian ini sebagai jenis kualitatif menggunakan beberapa langkah keabsahan data melalui:⁵

1. Perpanjangan pengamatan

Proses ini untuk mendalami dan memahami terkait hal yang sedang diteliti. Dengan perpanjangan waktu untuk observasi dan wawancara untuk mendapatkan data dan informasi yang valid dari lokasi penelitian tersebut. Sehingga meyakinkan bahwa data yang diterima telah valid, dan dapat dipertanggung jawabkan.

2. Peningkatan ketekunan

Peningkatan ketekunan peneliti dengan pengecekan kembali data dan informasi sudah benar atau belum. Dilakukan dengan menggali informasi atau wawasan yang diperoleh peneliti mengenai hal yang menjadi kajian penelitian sehingga akan menjadi lebih luas.

3. Triangulasi

Triangulasi juga dapat dipahami sebagai kegiatan pengecekan data melalui berbagai sumber. Pada tahap ini untuk menguji keabsahan data menggunakan sesuatu yang lain untuk digunakan sebagai pembanding.

H. Tahap- Tahap Penelitian

⁵ Muhammad Alif K. Sahide, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Sosial: Keahlian Umum Untuk Teknik Penulisan Ilmiah* (Makassar: Fakultas Kehutanan Universitas Hasanudin, 2019), 10.

Tahapan penelitian yang dilakukan peneliti ada 3 tahapan:⁶

1. Tahapan pra lapangan, peneliti mengajukan judul dan menentukan fokus penelitian, konsultasi fokus penelitian dan berkomunikasi dengan calon narasumber.
2. Tahapan pekerjaan lapangan, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi terhadap narasumber yang telah ditentukan.
3. Tahapan penyelesaian atau pembuatan laporan, data yang telah didapatkan diolah secara sistematis lalu dianalisis dan disusun agar mudah dipahami.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, 352.