

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan cara mencari data secara langsung di Bank Muamalat KCP Lamongan.<sup>1</sup> Sedangkan pendekatan yang penulis gunakan ialah pendekatan kualitatif dimana peneliti harus melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah triangulasi, sedangkan jenis penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif yang memaparkan data serta informasi yang nyata dengan wawancara langsung, rangkaian kata-kata, dokumentasi, dokumen pribadi dan rekaman resmi merupakan hasil dari jenis penelitian kualitatif deskriptif.<sup>2</sup>

#### **B. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti dalam hal ini sangat menentukan keberhasilan peneliti khususnya bagi peneliti yang menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini disebabkan karena peneliti merupakan alat yang sangat penting dalam memperoleh pemahaman, beserta sarana dan prasarana pengumpulan data. Penelitian mulai dilakukan oleh penulis di Bank Muamalat KCP Lamongan pada Maret 2023 hingga saat ini. Perolehan data yang dimiliki oleh peneliti ialah terkait dengan gambaran umum tentang Bank Muamalat

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabet cv, 2016),h, 205.

<sup>2</sup> Lexy J. Moelang, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 6

KCP Lamongan, data jumlah nasabah, dan hasil wawancara mengenai fenomena yang terjadi dilapangan.

### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat KCP Lamongan, Jl. Lamongrejo No.75, Sidokumpul, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62214.

### **D. Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan sumber informasi yang peneliti kumpulkan sendiri dari sumber awal atau tempat dilakukannya penelitian. Pengambilan data yang dilakukan dalam penelitian ini ialah melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini tercipta dari prosedur wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan berbagai narasumber. Wawancara secara mendalam dilakukan dengan *Sub Branch Manager, Customer Servis*, dan nasabah pengguna muamalat DIN Bank Muamalat KCP Lamongan.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh dari peneliti sendiri dengan cara tidak langsung, tetapi dengan cara media perantara antara lain dari buku, makalah, jurnal, media, internet, studi terdahulu, dan dokumentasi lain yang relevan dengan topik penelitian. Sumber data sekunder yang dihasilkan oleh peneliti data yang diperoleh dari studi perpustakaan baik berupa bahan-bahan bacaan maupun data angka yang memungkinkan.

## E. Teknik Pengumpulan data

### 1. Wawancara

Wawancara merupakan bertemunya dua orang dengan bertujuan memberi informasi serta ide melalui tanya jawab, maka diperoleh makna dalam suatu data tertentu.<sup>3</sup> Wawancara dilakukan untuk mengetahui informasi yang diinginkan, pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini adalah:

- a. Ibu Khalifah selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Lamongan.
- b. Ibu faurisma selaku *Customer Service* Bank Muamalat KCP Lamongan
- c. Nasabah pengguna Muamalat DIN Bank Muamalat KCP Lamongan.

### 2. Observasi

Observasi merupakan tindakan yang dilaksanakan secara langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan. Peneliti berada di tempat tersebut untuk mendapatkan bukti valid yang digunakan dalam pengajuan laporan atau penelitian. Observasi secara ilmiah menitik beratkan pada peristiwa atau hal-hal yang bertujuan untuk menafsirkan serta mengatakan faktor- faktor penyebabnya, menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya guna memperoleh informasi- informasi yang diperlukan untuk melanjutkan sebuah penelitian.<sup>4</sup> Maka metode ini

---

<sup>3</sup> Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia: 2014), h. 207.

<sup>4</sup> Lexy J Moeloeng. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya. 2016), h. 37 – 38

dilaksanakan melalui cara meneliti secara langsung suatu objek tertentu yang membentuk fokus penelitian, dengan memahami lingkungan kerja Bank Muamalat KCP Lamongan dan memperoleh sesuatu yang berhubungan dengan objek tersebut.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah kegiatan mengambil data tentang variabel meliputi catatan, buku agenda, dan lampiran foto yang dibutuhkan untuk mendukung dan memperkuat data penelitian.<sup>5</sup> Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data signifikan melalui arsip, catatan, pendapat atau opini dan lain yang berkaitan terhadap penelitian yang diteliti oleh peneliti. Sumber dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Dokumentasi resmi Bank Muamalat KCP Lamongan
- b. Media informasi *online* yang membahas terkait Bank Muamalat KCP Lamongan

## **F. Teknik Analisis**

Analisis data yang dipilih yaitu dengan analisis deskriptif yang dijabarkan melalui bentuk laporan bukan melalui bentuk angka. Tujuan dari cara ini yaitu bertujuan agar mendapatkan deskripsi, gambaran atau lukisan dengan cara sistematis faktual dan akurat tentang faktor-faktor dan karakteristik hubungan antara gejala yang akan di selidiki.

### 1. Reduksi Data

---

<sup>5</sup> Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Cet. Ke-13. 2014). h. 231.

Reduksi data ialah tingkat dari proses data kualitatif. Reduksi data dilakukan dengan pemilihan, pederhanakan, serta penggolongan data untuk memudahkan dalam menarik sebuah kesimpulan. Hal yang dilakukan dalam reduksi data ini ialah memilih hal-hal yang penting, yaitu data yang sebelumnya masih bersifat umum kemudian dipilah-pilah untuk menghasilkan informasi yang lebih khusus yang akan memudahkan peneliti untuk mengidentifikasi masalah utama.

## 2. Display Data

Display data merupakan sebuah teknik penyusunan data untuk disajikan dengan cara sistematis dan mudah dipahami melalui memberikan sebuah kesimpulan. Penyajian data dalam bentuk tabel dan catatan hasil temuan wawancara informan yang relevan.

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa tabel, grafik, dan data sejenisnya. Uraian singkat, bagan dan sejenisnya juga dapat digunakan untuk menyajikan data. Peneliti menyajikan data dalam bentuk tabel dan catatan hasil temuan wawancara informan yang relevan dengan Bank Muamalat KCP Lamongan.

## 3. Kesimpulan dan Verifikasi

Adapun tahap akhir didalam proses analisis data kualitatif ialah menarik sebuah kesimpulan dan konfirmasi data, penarikan kesimpulan merupakan hasil dari sebuah penelitian, dan pertanyaan yang diajukan oleh penelitian dapat dijawab berdasarkan analisis data yang dikumpulkan. Temuan sementara akan diubah jika pada penelitian ditemukan data yang tidak mendukung selama tahap pengumpulan data.

## G. Pengecekan Keabsahan Data

Adapun dalam pengujian keabsahan data yaitu menggunakan triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada, dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber.<sup>6</sup>

Triangulasi sumber yang berarti membandingkan dan mengecek data yang bersumber dari informan yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda. Data dicari melalui narasumber yaitu orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi atau data. Adapun langkah-langkahnya yaitu sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara pihak bank Muamalat dengan nasabah pengguna Muamalat DIN
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan perspektif seseorang nasabah dengan pendapat dari pandangan pihak bank muamalat.<sup>7</sup>

## H. Tahap- Tahap Penelitian

Tahapan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

---

<sup>6</sup> Dr.M.Djamal,M.Pd, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2015), hal 92

<sup>7</sup> Prof.Dr.Lexy Moleong,M.A, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2016), hal 330-331

- a. Tahap sebelum ke lapangan, meliputi tindakan berikut:menentukan fokus permasalahan, menyusun miniriset atau proposal, menghubungi pihak yang akan dijadikan penelitian, mengurus surat izin penelitian, menilai keadaan lapangan, konsultasi kepada wali dosen, memanfaatkan informasi yang dibutuhkan untuk perlengkapan penelitian.
- b. Tahap kerja lapangan melibatkan informasi atau pengumpulan data yang berkaitan dengan konteks penelitian dan menmbuat catatan temuan.
- c. Tahap analisis data, mencakup tindakan berikut : Pemrosesan data, interpretasi data, pengecekan keabsahan dan juga pemberian makna.
- d. Tahap penulisan laporan, meliputi tindakan berikut : Penyusunan hasil dari penelitian, berkonsultasi hasil penelitian terhadap kedua dosen pembimbing, melalukan perbaikan hasil dari dosen pembimbing, pengurusan persyaratan ujian skripsi, dan melaksanakan ujian munaqosah skripsi.

