

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu objek dimana peneliti melakukan studi terhadap budaya kelompok dalam kondisi yang alamiah melalui observasi dan wawancara.<sup>27</sup> Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif-kualitatif, karena dalam penelitian ini penulis menarik kesimpulan dalam format data yang diuraikan secara rinci, bukan data dalam bentuk numerik.

Sesuai dengan penelitian ini, selanjutnya peneliti akan mencari data-data deskriptif tentang peran Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) sebagai strategi dalam meningkatkan penerapan *Green Banking* yang membutuhkan pendekatan penelitian untuk menjelaskan data atau temuan penelitian, serta membutuhkan pengamatan dalam proses penggunaan layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri tersebut efektif atau tidak. Dalam penelitian ini penulis mendeskripsikan temuan-temuan yang menjadi data, beserta dengan keunikan - keunikan yang ditemukan di lapangan.

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

Dalam penelitian ini, peneliti sebagai pengumpul data hadir di lapangan secara langsung. Kehadiran peneliti juga menjadi sebuah tolak ukur

---

<sup>27</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi "Mix Metode"* (Bandung: Alfabeta, 2018), 14.

keberhasilan suatu penelitian. Peneliti dengan informan terlibat secara langsung dan peneliti sebagai pengamat penuh.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri yang terletak di Jl. Sultan Hasanudin No. 23 Kel. Dandangan, Kota Kediri, Jawa Timur, 64122. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri karena Bank Muamalat merupakan pelopor Bank Syariah di Indonesia serta Bank Syariah pertama yang beroperasi di kota Kediri. Lokasi Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri juga strategis yaitu berada di pusat kota serta letaknya yang mudah dijangkau dan memiliki tempat parkir yang luas.

### **D. Data dan Sumber Data**

Dalam sebuah penelitian, sumber data merupakan salah satu komponen yang paling penting. Kesalahan dalam menggunakan dan memahami serta memilih sumber data, data yang diperoleh dapat meleset dari apa yang diharapkan. Maka dari itu, peneliti harus bisa memahami sumber data mana yang harus digunakan dalam penelitiannya. Sumber data dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

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

Sumber data primer ialah data yang didapatkan secara langsung yang dimana sumber utamanya yaitu pihak yang menjadi objek penelitian dan data penelitian ini dihasilkan melalui wawancara secara langsung dengan

informan yang dibutuhkan.<sup>28</sup> Peneliti dalam mendapatkan data primer di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder ialah data yang didapatkan melalui studi kepustakaan berupa bahan tertulis seperti buku dan data dari instansi atau lembaga yang berkaitan dengan masalah yang dibahas di penelitian. Di sini peneliti mendapatkan data-data melalui buku- buku, penelitian sebelumnya atau terdahulu dan literatur-literatur lainnya yang berkesinambungan dengan penelitian ini. Lalu diolah menjadi penguat data primer.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui proses tanya jawab yang berlangsung satu arah untuk tujuan tertentu dan mencoba mendapatkan keterangan atau pendapat secara lisan dengan narasumber atau responden secara langsung.<sup>29</sup> Tipe wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi struktural, artinya peneliti memberikan pertanyaan yang sudah disusun terlebih dahulu secara rinci, kemudian diperdalam satu-persatu sampai menemukan informasi yang lengkap dan mendalam. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah *Customer Service, Relationship Manager* dan nasabah bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

---

<sup>28</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Airlangga Press, 2001), 129.

<sup>29</sup> N. Indriantoro & B. Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen* (Yogyakarta: BPFE, 2002), 152.

## 2. Observasi

Observasi artinya mengumpulkan data secara langsung dari lapangan, atau sebuah pengalaman yang meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan alat indra.<sup>30</sup> Observasi yang digunakan oleh peneliti yaitu observasi sistematis, artinya peneliti menyiapkan kerangka faktor-faktor yang akan diobservasi terlebih dahulu sekaligus ciri-ciri dari objek yang akan diamati sebelum mengadakan observasi.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Dokumen merupakan catatan kejadian yang sudah lampau yang dinyatakan dalam bentuk lisan, tulisan dan karya bentuk.<sup>31</sup> Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data yang bersifat dokumenter.<sup>32</sup> Dalam hal ini, peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk memperoleh data mengenai sejarah, visi, misi, tujuan organisasi, letak geografis serta produk-produk Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.

## F. Instrumen Pengumpulan Data

Pada penelitian kualitatif ini instrumen pengumpulan data yang paling utama adalah peneliti itu sendiri, yang mana peneliti berfungsi dalam

---

<sup>30</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 156-157.

<sup>31</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 148.

<sup>32</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), 221.

menentukan fokus penelitian, sumber informasi untuk memperoleh data yang valid, menilai kualitas dari data, menafsirkan data kemudian menarik kesimpulan suatu data dengan akurat, hal tersebut dilandasi karena nilai kepercayaan suatu penelitian terletak pada hasil penelitian yang diperoleh secara valid dan reliabel. Hal ini sangat bergantung pada kualitas data yang diperoleh dari sumber data yang tepat melalui pengungkapan instrumen yang berkualitas pula.<sup>33</sup>

### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, menguji keabsahan data dengan menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan suatu pendekatan dalam pengumpulan data serta mengumpulkan bukti secara bersama yang berasal dari berbagai sumber yang berbeda serta alat dan perspektif yang berbeda. Dengan kata lain, bahwa dengan triangulasi peneliti kualitatif dapat melakukan *check* an *recheck* hasil temuannya dengan jalan membanding-bandingkan berbagai sumber, metode dan teori.<sup>34</sup> Adapun jenis triangulasi yang dilakukan peneliti yaitu:

1. Triangulasi Sumber: Teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan membandingkan atau mengecek data hasil wawancara dengan sumber data yang berbeda, baik dari orang yang berbeda maupun dari jenis sumber data yang berbeda (misalnya dokumen, arsip, observasi). Dalam konteks penelitian mengenai peran Muamalat DIN, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari:

---

<sup>33</sup> M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 95.

<sup>34</sup> *Ibid*, 323.

- a. Manajer Cabang Bank Muamalat Kediri (sebagai informan internal)
  - b. Nasabah pengguna Muamalat DIN (sebagai informan eksternal)
  - c. Dokumen resmi Bank Muamalat seperti brosur layanan, laporan tahunan, atau konten website.
2. Triangulasi Metode: Teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan cara membandingkan hasil data yang diperoleh melalui metode yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, triangulasi metode dilakukan dengan menggunakan:
- a. Wawancara mendalam dengan pihak Bank Muamalat
  - b. Observasi langsung terhadap penggunaan layanan Muamalat DIN, baik melalui aplikasi maupun situs web
  - c. Dokumentasi berupa rekaman visual, screenshot layanan digital, atau informasi resmi dari Bank Muamalat.

## **H. Teknik Analisis Data**

Teknis analisis data merupakan suatu rangkaian kegiatan menelaah, mengelompokkan, sistematisasi, verifikasi data supaya data yang didapatkan memiliki nilai ilmiah dan akademis. Langkah-langkah menganalisa data meliputi:

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang penting sesuai dengan fokus penelitian. Data-data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam mengenai hasil pengamatan dan mempermudah penelitian untuk mencarinya apabila sewaktu-waktu diperlukan.

## **2. Display Data**

*Display* data yaitu menyajikan data dalam bentuk naratif, matrik, chart atau grafik dan sebagainya untuk mengambil kesimpulan yang tepat.

## **3. Verifikasi Data**

Verifikasi data yaitu suatu kegiatan menyimpulkan arti dari data yang sudah diuji keabsahannya, kekuatannya dan kecocokannya.

### **I. Tahapan Penelitian**

Tahap penelitian ada empat tahapan yang dilakukan, yaitu:<sup>35</sup>

1. Tahapan pra lapangan, terlebih dahulu menentukan fokus dari penelitian, konsultasi fokus yang terdapat dalam penelitian, menyusun proposal penelitian, menghubungi lokasi penelitian serta menjalin hubungan baik dengan calon-calon responden, seminar proposal.
2. Tahapan dalam pekerjaan lapangan, yang meliputi seluruh kegiatan dan pengumpulan data maupun informasi yang memiliki keterkaitan dengan fokus dari penelitian dan pencatatan data.
3. Tahap analisis data yang mencakup analisis data, penafsiran data, dan pengecekan dari keabsahan data.
4. Tahapan penyelesaian, yang terdiri dari kegiatan penyusunan hasil penelitian, konsultasi dari hasil penelitian, melakukan perbaikan-perbaikan, ujian hasil dari penelitian.

---

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 330.