

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menghasilkan data dalam bentuk penjelasan kata-kata. Bersifat deskriptif adalah fenomena yang ditangkap atau ditemukan oleh peneliti, dan ditunjukkan dengan adanya bukti. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu yang bertujuan untuk menguji secara rinci suatu latar belakang, subjek, situasi, dokumen, atau peristiwa tertentu. Penelitian lapangan adalah kegiatan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data langsung dari tempat penelitian, dengan data tersebut diperoleh melalui cara mengamati, bertanya kepada orang-orang, dan mencatat dokumen terkait.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami kejadian atau pengalaman subjek penelitian, seperti perilaku, pandangan, alasan, dan tindakan mereka. Metode penelitian didefinisikan sebagai cara yang digunakan untuk memperoleh informasi atau data dengan tujuan tertentu. Selain menggunakan berbagai pendekatan ilmiah dalam proses pengumpulan data, penelitian ini dilakukan secara menyeluruh dengan menjelaskan temuannya dalam bentuk kata dan bahasa yang sesuai dengan lingkungan alami. Penelitian kualitatif didukung oleh pengetahuan yang luas dari peneliti, karena peneliti mewawancarai secara langsung obyek penelitian.⁵⁰

⁵⁰ Feny Rita Fiantika, Anita Maharani, and Kusmayra Ambarwati, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. by M.Hum Yuliatr Novita, 1st edn (PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022).

Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan dalam kondisi ilmiah, berlawanan dengan penelitian eksperimen. Peneliti berperan sebagai alat utama, metode pengumpulan data digunakan dengan cara gabungan, proses analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada maknanya. Penelitian ini bertujuan sebagai alternatif untuk memperkaya pemahaman, serta berusaha memahami fenomena yang diamati oleh subjek penelitian, seperti pelaku, persepsi, motivasi, dan tindakan.

B. Kehadiran Penelitian

Dalam bagian ini, perlu disebutkan bahwa peneliti bertindak sebagai alat utama dalam mengumpulkan data dan menggunakan alat bantu seperti pedoman untuk wawancara dan observasi, serta alat tulis, kamera, dan alat perekam. Peneliti merencanakan, menjalankan, mengumpulkan data, menganalisis hasil, dan akhirnya membuat kesimpulan.⁵¹ Peneliti terjun langsung dalam penelitian untuk mengamati dan mengumpulkan data yang dibutuhkan serta berperan dari awal sampai akhir penelitian.⁵²

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung di lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Prosedur yang ditetapkan oleh lembaga yang digunakan penelitian yaitu pertama mengajukan surat izin untuk melakukan observasi dari kampus ke kantor cabang pembantu Bank Muamalat KCP Kota Blitar. Selanjutnya mendapatkan balasan dari lembaga

⁵¹ M.Si Dr. H. Nazar Naamy, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar Dan Aplikasinya*, ed. by Winengan, 1st edn (LP2M UIN Mataram, 2019).

⁵² Ensya Prastitiningrum Hanifia, 'Pelaksanaan Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa Negeri Lampung Timur Tahun Pelajaran 2019/2020' (Universitas Muhammadiyah Metro, 2020).

terkait permohonan izin observasi tersebut. Dalam hal ini, peneliti diizinkan untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Kota Blitar. Setelah itu, peneliti melakukan observasi sesuai dengan waktu yang ditentukan antara lembaga dan peneliti.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Bank Muamalat KCP Kota Blitar yang beralamatkan di Jl. Ahmad Yani Ruko MTC Blok H, Kepanjen lor, Kecamatan Kepanjen kidul, Kota Blitar.

D. Data dan Sumber Data

1. Sumber Primer

Data primer adalah sumber utama informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti, ini dapat berasal dari hasil pengamatan, wawancara, dokumen, atau kuesioner. Sumber primer sangat penting dalam penelitian kualitatif karena membantu memberikan gambaran yang jelas dan tepat tentang subjek yang diteliti. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi dan juga wawancara dengan Bapak Guritna Adi Nugraha selaku *Branch Operation Service Manager* (BOSM) dan Kak Afifah selaku *Customer Service* (CS) pada Bank Muamalat KCP Kota Blitar serta 10 nasabah tabungan iB Hijrah yang menggunakan Muamalat-DIN lebih dari dua tahun dengan kriteria frekuensi transaksi lebih dari 10 kali setiap bulannya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data ini tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti melainkan dari sumber yang telah ada sebelumnya, seperti dokumen,

literatur, buku, jurnal akademis, artikel, laporan keuangan, data statistik yang dikumpulkan oleh pemerintah. Dalam penelitian ini, data sekunder diambil dari penelitian terdahulu sebagai referensi, laporan tahunan Bank Muamalat Indonesia, *website* Bank Muamalat Indonesia, *annual report*, buku, jurnal, data statistik dan dokumen dari Bank Muamalat Indonesia yang berfungsi sebagai pelengkap dari temuan yang akan diteliti.⁵³

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses sistematis untuk mengambil dan mencatat informasi yang penting sesuai dengan tujuan penelitian yang diinginkan. Dalam penelitian, mengumpulkan data sangat penting agar mendapatkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Adapun metode atau cara dalam teknik pengumpulan data dalam penelitian, sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah cara interaksi langsung antara peneliti dengan orang yang memberikan informasi. Dalam wawancara tersebut, peneliti memberikan pertanyaan agar bisa memahami lebih dalam mengenai topik yang diteliti. Proses ini dilakukan dengan pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti sesuai dengan topik penelitian, dan jawaban dari informan diberikan sesuai dengan kondisi sebenarnya. Dalam konteks ini, peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Guritna Adi Nugraha selaku *Branch Operation Service Manager* dan Kak Afifah selaku *Customer Service* pada Bank Muamalat KCP Kota Blitar serta 10 nasabah tabungan iB Hijrah yang

⁵³ Undari Sulung and Mohamad Muspawi, 'Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, dan Tersier', *Jurnal Edu Research Indonesia Institute for Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5.3 (2024), pp. 110–16.

menggunakan Muamalat-DIN lebih dari dua tahun dengan kriteria frekuensi transaksi lebih dari 10 kali setiap bulannya.

2. Observasi

Observasi adalah proses yang melibatkan pengamatan langsung fenomena atau perilaku di lapangan yang terlibat dalam penelitian. Observasi memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengamati interaksi sosial, perilaku dan konteks yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang mudah diakses, mengamati dan mencatat apa yang mereka lihat dalam situasi yang sebenarnya.⁵⁴

3. Dokumentasi

Dalam dokumentasi, data dikumpulkan dari dokumen, arsip, atau bahan tertulis lainnya yang terkait dengan subjek penelitian dan digunakan untuk menilai kredibilitas dan validitas suatu peristiwa. Sumber dokumen yang digunakan dari catatan, laporan tahunan, dokumen resmi, film, gambar, karya monumental, surat buku, atau dokumen resmi lainnya. Studi dokumentasi memberikan pemahaman tentang konteks sejarah, kebijakan, peristiwa, dan evolusi yang terkait dengan fenomena yang diteliti.⁵⁵

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen selain manusia seperti angket, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman dokumentasi dapat digunakan tetapi fungsi hanya

⁵⁴ Siti Romdona, Silvia Senja Junista, and Ahmad Gunawan, 'Teknik Pengumpulan Data : Observasi, Wawancara Dan Kuisisioner', *Jurnal JISOSEPOL Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3.1 (2025), pp. 39–47.

⁵⁵ M Syahrani Jailani, Ardiansyah, and Risnita, 'Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif', *Jurnal IHSAN Jurnal Pendidikan Islam*, 1.2 (2023), pp. 1–9.

pendukung peneliti. Oleh karena itu, kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif bersifat mutlak karena peneliti harus berinteraksi dengan lingkungan dalam kancah penelitian. Instrumen pengumpulan data adalah pedoman tertulis yang perlu dipersiapkan sebelum mendapatkan informasi. Instrumen ialah alat yang digunakan untuk mengukur data yang hendak dikumpulkan dan tidak terlepas dari metode pengumpulan data.⁵⁶

Adapun instrumen pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yaitu mencakup panduan wawancara yang berisi daftar pertanyaan atas topik yang dibahas, daftar periksa observasi alat yang digunakan untuk mencatat dan memperhatikan aspek yang penting dalam proses observasi, pedoman dokumentasi berisi panduan yang berkaitan dengan dokumentasi atau bahan tertulis, pedoman studi kasus yang memuat strategi dan rencana yang digunakan, dan panduan fokus grup yang memberikan arah bagi peneliti.⁵⁷

G. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses yang berfokus pada penyederhanaan, pengabstrakan, merangkum, dan transformasi data kasar yang berasal dari catatan tertulis lapangan. Proses ini sangat penting karena data yang diperoleh dari lapangan cukup besar dan belum runtut, sehingga reduksi data dapat dilakukan. Proses ini berlanjut sepanjang penelitian, bahkan sebelum data dikumpulkan. Ini terlihat dari kerangka konseptual penelitian,

⁵⁶ Alhamid Thalha and Anufia Budur, 'Instrumen Pengumpulan Data', *Analytical Biochemistry*, 2019 <<https://osf.io/s3kr6/download>>.

⁵⁷ M Syahrani Jailani, Ardyansyah, and Risnita, 'Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif', *Jurnal IHSAN Jurnal Pendidikan Islam*, 1.2 (2023), pp. 1–9.

masalah studi, dan metode pengumpulan data yang dipilih peneliti. Reduksi data meliputi mengorganisir data, memilah data, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus paragraf, meringkas hasil pengumpulan data ke dalam konsep, kategori dan tema-tema, itu kegiatan reduksi data. Pengumpulan data dan penyajian data saling berinteraksi dengan melalui konklusi dan penyajian data tidak bersifat sekali jadi, tetapi secara bertahap-tahap.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah cara mengorganisir informasi secara rapi dan mudah dipahami agar bisa dianalisis dan dilakukan tindakan selanjutnya. Data dapat ditampilkan melalui catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, chart, pictogram, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang terpadu dan mudah ditemukan, sehingga kita dapat melihat apa yang sedang terjadi dan memastikan apakah kesimpulan itu benar atau perlu dianalisis lagi.⁵⁸

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah proses menafsirkan dan menentukan makna dari data yang telah direduksi dan disajikan. Ini harus konsisten, logis, dan didasarkan pada informasi yang valid. Kesimpulan dibuat dengan melakukan pengecekan ulang data untuk memastikan bahwa data sudah sesuai dan sesuai dengan temuan di lapangan. Menurut Milles, kesimpulan awal yang ditemukan hanyalah sementara dan akan berubah saat ditemukan bukti yang kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya.

⁵⁸ Ahmad Rijali, 'Analisis Data Kualitatif', *Jurnal Alhadharah*, 17.33 (2018), pp. 81–95.

Namun, jika ada bukti yang kuat dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dibuat menjadi kredibel.⁵⁹

H. Pengecekan Keabsahan Data

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan, yang berarti peneliti kembali ke lapangan dan melakukan pengamatan dan wawancara lagi dengan sumber data yang baru ditemukan, dapat meningkatkan kepercayaan. Hubungan antara peneliti dan informan akan menjadi lebih kuat, lebih akrab, lebih terbuka, dan lebih percaya satu sama lain. Akibatnya, jumlah data yang diperoleh akan menjadi lebih lengkap dan lebih banyak. Perpanjang pengamatan dengan fokus pada pengujian data yang dikumpulkan. Setelah data dicek kembali ke lapangan, apakah benar atau tidak, dan apakah ada perubahan atau tidak, pengamatan harus diakhiri.⁶⁰

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan atau kecermatan secara konsisten memungkinkan untuk mencatat atau mendokumentasikan dengan baik dan sistematis kepastian data dan urutan kronologis peristiwa. Meningkatkan ketekunan juga merupakan cara untuk mengontrol atau mengecek apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan benar. Untuk meningkatkan ketekunan peneliti, mereka dapat membaca buku, referensi,

⁵⁹ Nasution Dr. Abdul Fattah, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. by Dr. Hj. Meyniar Albina, 1st edn (CV. Harfa Creative, 2023).

⁶⁰ Fiantika, Maharani, and Ambarwati.

hasil penelitian sebelumnya, dan dokumen-dokumen terkait. Mereka juga dapat membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh.⁶¹

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, teknik dan waktu. Disini peneliti memilih triangulasi sumber yang berarti menguji atau membandingkan data dari berbagai sumber informan yang akan diambil datanya bisa dari bawahan, atasan atau teman. Triangulasi sumber dapat mempertajam daya dapat dipercaya data jika dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh selama penelitian melalui beberapa sumber atau informan. Sehingga, sebuah kesimpulan diperoleh dari data yang telah di analisis dari berbagai sumber oleh peneliti. Dengan kata lain, triangulasi sumber adalah *cross check* data dengan membandingkan fakta dari satu sumber dengan sumber yang lain untuk mencari kebenaran informasi yang telah didapatkan.⁶²

I. Tahap-Tahap Penelitian

Menurut Moleong tahapan penelitian terdiri dari :

1. Tahapan Pra-Lapangan

Pada tahap pra-lapangan ini ada tujuh kegiatan yang harus dilakukan yaitu menyusun rancangan penelitian, memilih lokasi penelitian, mengurus perizinan penelitian, menilai lokasi dan keadaan, memilih dan

⁶¹ Dameria Sinaga, *Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif)*, ed. by M.Pd Aliwar, S.Ag., 1st edn (UKI Press, 2023).

⁶² Wiyanda Vera Nurfajriani and others, 'Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10.17 (2024), pp. 828–29.

memanfaatkan informan, menyiapkan perlengkapan penelitian, dan memahami etika dalam penelitian.

2. Tahapan Pekerjaan Lapangan

Pada tahap ini, peneliti menggunakan pendekatan yang telah ditetapkan untuk mengumpulkan data penelitian. Pekerjaan lapangan mencakup pemahaman tentang latar penelitian dan persiapan diri. Pemahaman ini kemudian dibagi menjadi empat tahap, yaitu pembatasan latar dan peneliti; memperhatikan penampilan saat memasuki lapangan dan menyesuaikannya dengan kebiasaan, adat, tata cara, dan budaya latar penelitian; dan memperhatikan waktu penelitian yang sesuai jadwal.

3. Tahap Analisis Data

Analisis data yang dikumpulkan dari informan dan dokumen. Analisis data dilakukan selama proses di lapangan, selama proses di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data daripada setelahnya.

Adapun empat tahapan dalam analisis data ini, yang pertama dilakukan yaitu analisis sebelum terjun ke lapangan dapat menggunakan data sekunder untuk menentukan fokus penelitian yang bersifat sementara selanjutnya akan berkembang setelah peneliti masuk ke lapangan, mereduksi atau merangkum data, penyajian data dalam bentuk teks naratif, dan terakhir penarikan kesimpulan dan verifikasi.⁶³

⁶³ Umar Sidiq, Miftachul Choiri, and Anwar Mujahidin, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, ed. by Anwar Mujahidin, 1st edn (CV. Nata Karya, 2019).