

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara yang digunakan dalam mengumpulkan data

Pendekatan yang dipilih oleh peneliti adalah pendekatan penelitian kualitatif.

Penelitian lapangan (Field Research) adalah salah satu metode pengumpulan data

Alasan peneliti memakai jenis penelitian kualitatif *field research* (penelitian

i Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu

40

Dalam penelitian kualitatif, ada beberapa istilah yang digunakan untuk menunjuk

¹ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), 126.

Dalam metode observasi peneliti dapat langsung mencatat setiap informasi terbaru yang terjadi di lapangan.



2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara teknik pengumpulan data yang lain. Pelaksanaannya dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai.⁴

Dengan wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menggambarkan situasi dan fenomena yang terjadi, yang tidak bisa ditemukan melalui observasi.

Dalam teknik pengumpulan data ini penyusun bertanya langsung kepada Sub Branch Manager, Teller, Customer Service dan nasabah non Muslim. Sedangkan teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara terstruktur (*Structured Interview*), karena pada teknik wawancara ini peneliti menggunakan pedoman interview.

3. Dokumenter

Dokumen merupakan rekaman kejadian masa lalu yang ditulis atau dicetak dapat berupa surat, buku harian, dan dokumen-dokumen. Dokumen kantor termasuk lembaran internal, komunikasi bagi publik yang beragam.⁵

E. Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁶ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Menurut **Miles** dan **Huberman**, terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung

⁴ Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2000) , 51.

⁵¹ Uhar Suharsaputra. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), 215.

⁶Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 248.

an Data

enyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis

n data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi dis

kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk

f berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks,

n.

IAIN JEMBER

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

F. Keabsahan Data

Teknik pengecekan data adalah pengoreksian data yang telah dikumpulkan, untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan dan kekurangan pada pencatatan dokumen. Pada kesempatan ini, kesalahan dan kekurangan data dapat dilengkapi atau diperbaiki dengan pengumpulan data ulang.

Dalam penelitian ini menggunakan triangulai, triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain. Berikut penjelasannya:

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan cara:

1. Membandingkan dengan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

- Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
- Mengeceknnya dengan berbagai sumber data
- Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.⁷

Ada beberapa tahap dalam penelitian ini, adapun tahap-tahap penelitian ini terdiri dari tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis.

a. Menyusun rancangan penelitian

- 1) Judul Penelitian
- 2) Latar Belakang Penelitian
- 3) Fokus Penelitian
- 4) Tujuan Penelitian
- 5) Manfaat Penelitian
- 6) Metode Pengumpulan Data

Dengan surat pengantar yang ditentukan dari Program Studi, peneliti memohon izin kepada Sub Branch Manager Bank Muamalat Indonesia Cabang

[illegible]

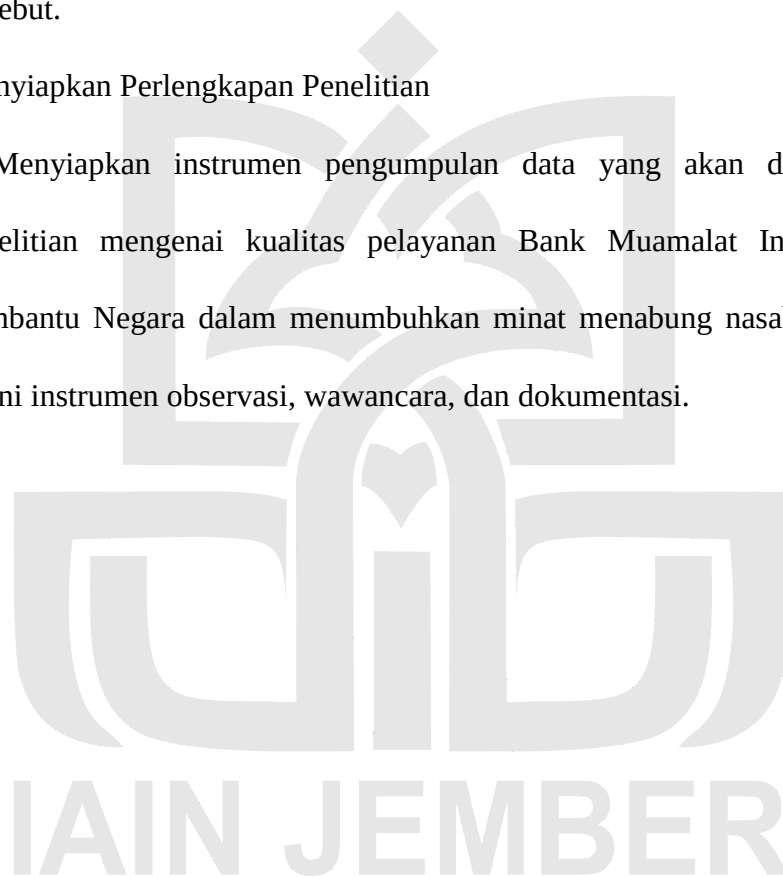
Pembantu Negara. Dengan demikian telah mendapatkan perizinan untuk melakukan penelitian di lembaga tersebut.

c. Menjajaki dan Menilai Lapangan

Penjajakan dan penilaian lapangan ini terlaksana dengan baik apabila peneliti sudah terlebih dahulu mengetahui dari kepustakaan dan mengetahui melalui orang yang ada di lembaga tentang situasi dan kondisi di tempat penelitian tersebut.

d. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Menyiapkan instrumen pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara dalam menumbuhkan minat menabung nasabah non Muslim yakni instrumen observasi, wawancara, dan dokumentasi.



2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Setelah persiapan dianggap matang, maka tahap selanjutnya adalah melaksanakan penelitian dalam tahap ini, peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan yaitu menggunakan beberapa metode yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Tahap Analisis Data

Setelah kegiatan penelitian selesai, peneliti mulai menyusun langkah-langkah berikutnya yaitu menyusun kerangka laporan hasil penelitian dengan menganalisis data yang telah dikonsultasikan kepada dosen pembimbing karena mungkin masih ada yang perlu direvisi untuk mencapai hasil penelitian yang maksimal. Laporan yang sudah selesai sudah siap dipertanggung jawabkan di depan penguji yang kemudian digandakan untuk diserahkan kepada pihak terkait.

