

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Metodelogi penelitian adalah prosedur atau langkah - langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah. Jadi, metode penelitian merupakan cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini metode pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan yakni:

##### 1. Pendekatan Penelitian

Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata - kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>2</sup> Dalam metode pendekatan kualitatif biasanya dilakukan dengan dokumentasi, wawancara dan sebagainya.

##### 2. Jenis Penelitian

Jenis studi kasus, kasus artinya kejadian atau peristiwa. Studi kasus berarti penelitian terhadap suatu kejadian atau peristiwa, suatu kejadian ini bukan diartikan sebagai peristiwa biasa namun suatu kejadian yang mengundang masalah atau perkara.<sup>3</sup>

Menurut Bogdan mendefinisikan studi kasus sebagai kajian yang rinci atau suatu peristiwa tertentu. Robson lebih memosisikan studi kasus sebagai strategi untuk melakukan penelitian. Ary menyatakan bahwa studi kasus adalah suatu penyelidikan intensif tentang seorang individu, namun studi kasus dapat dipergunakan untuk menyelidiki unit sosial dan biasanya study kasus dimunculkan peneliti karena keinginannya untuk memecahkan satu masalah tertentu.<sup>4</sup>

#### B. Lokasi Penelitian

---

<sup>1</sup> Suyono MP, *Modul Praktis Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Buku Ajar Universitas Pendidikan Indonesia, 2010 ).hlm. 15.

<sup>2</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm.4.

<sup>3</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Renika Cipta, 2011), hlm .99.

<sup>4</sup> Mohammad Idrus, *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif edisi 2*, (Jakarta: Erlangga, 2009 ),hlm 57 – 58.

Yang dimaksud dengan lokasi penelitian disini yakni suatu tempat atau lokasi dimana penelitian ini dilakukan. Adapun penelitian ini dilakukan oleh peneliti yaitu di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung yang beralamat di Ruko Panglima Sudirman Trace Center Blok A-7 JL. Hasanudin, Kenayan, Tulungagung 66212. Alasan peneliti memilih lokasi di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung sebab lokasinya telah memenuhi syarat untuk di jadikan tempat penelitian sesuai permasalahan yang peneliti ambil dan juga letaknya sangat strategis di dalam kota.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Ketika melakukan penelitian serta untuk mendapatkan data-data yang banyak maka peneliti menggunakan studi lapangan. Dan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jadi, keikutsertaan peneliti dalam hal ini sangat diperlukan sebab dalam memperoleh data juga peneliti harus menyaringnya agar data yang dihasilkan dalam penelitian ini valid, relevan serta reabel. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2019 yang diawali dengan pengajuan izin penelitian kepada pihak PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri untuk melakukan penelitian di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Surat izin penelitian dikeluarkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung pada tanggal 16 November 2018. Kemudian di setujui oleh pihak Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri. Dengan adanya surat izin tersebut dapat dimulai penelitian pada tanggal 25 sampai dengan tanggal 27 Maret 2019 di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Dengan melakukan observasi di Bank, wawancara dengan Sub Branch Manager, Customer Service, Bagian Operational and Service Head. Selanjutnya melakukan dokumentasi data tertulis maupun tidak tertulis yang berkaitan dengan

Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

#### **D. Data Dan Sumber Data**

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian yaitu dari mana data dapat diperoleh.<sup>5</sup> Menurut Lofland dan Lofland yang dikutip oleh Moleong dalam bukunya, Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen, sumber data tertulis, foto, statistik dan lain-lain.<sup>6</sup> Sedangkan dalam buku yang lain dijelaskan bahwa sumber data adalah benda, hal atau tempat peneliti mengamati, membaca, atau bertanya tentang data. Secara umum sumber dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis yakni *person* (orang), *paper* (kertas atau dokumen), dan *place* (tempat) yang disingkat 3P.<sup>7</sup> Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan hanyalah person dan paper dengan uraian yaitu:

1. *Person* (Orang). Sumber data ini yaitu karyawan dan nasabah yang ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, antara lain bagian Sub Branch Manager, Customer Service, dan Operational and Service Head.
2. *Paper* (kertas atau dokumen). Sumber ini berupa dokumen - dokumen yang bersangkutan dengan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Dan Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah.
3. *Place* (tempat). Sumber data ini adalah tempat dimana penelitian dilakukan, Yaitu PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

---

<sup>5</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm, 172.

<sup>6</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hlm. 157.

<sup>7</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003) cet. II, hlm. 116.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada 3 macam yakni:

1. Observasi adalah sebagai suatu aktiva yang sempit yakni memperhatikan sesuatu menggunakan mata yang melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap.<sup>8</sup> Dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek tertentu yang terjadi fokus penelitian dan mengetahui suasana kerja di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan melakukan kegiatan mencatat segala sesuatu yang berhubungan dengan tabungan BNI Baitullah iB Hasanah.
2. Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara<sup>9</sup>. Dengan cara melakukan kegiatan tanya jawab dengan Sub Branch Manager, Customer Service, Operational and Service Head seputar tentang Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah.
3. Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis ataupun film dari record, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik, dokumen disini bisa pribadi dan resmi.<sup>10</sup> Dokumentasi slip pembayaran, brosur, dan dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan penelitian ini serta gambar atau foto saat proses observasi dan wawancara terhadap pihak pegawai atau karyawan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

## **F. Teknik Analisis Data**

Menurut Bogdan dan Biklen yang dikutip oleh Moleong dalam bukunya analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data,

---

<sup>8</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik...*,199-200.

<sup>9</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik...*,hlm.198.

<sup>10</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*,hlm.216.

mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya mencari dan menemukan pola, apa yang penting, apa yang dipelajari, memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain<sup>11</sup> Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono, langkah-langkah menganalisa data adalah sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi<sup>12</sup>. Catatan-catatan lapangan dengan memilih hal-hal pokok yang berhubungan dengan upaya yang dilakukan pihak PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dalam meningkatkan minat nasabah terhadap tabungan BNI Baitullah iB Hasanah. Rangkuman catatan-catatan lapangan itu kemudian disusun secara sistematis agar memberikan gambaran yang lebih tajam serta mempermudah pelacakan kembali apabila sewaktu-waktu data diperlukan kembali.

### 2. Display Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya yaitu mendisplay data. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.<sup>13</sup> Kemudian dari hasil reduksi data serta display data tersebut, langkah yang selanjutnya peneliti lakukan yaitu menarik suatu kesimpulan dan memverifikasi sehingga menjadi kebermanaan data.

---

<sup>11</sup>Ibid.,hlm.248.

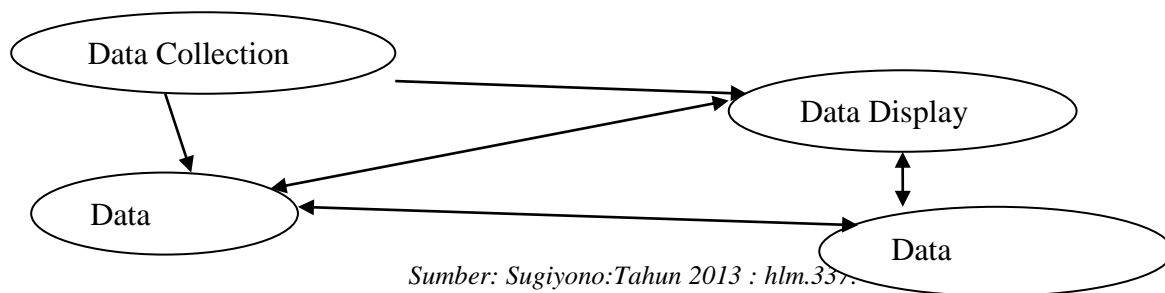
<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm.337-339.

<sup>13</sup>Ibid.,341 .

### 3. Kesimpulan dan Verifikasi

Untuk menetapkan kesimpulan yang coba-coba, maka verifikasi dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejalan dengan member check, triangulasi dan audit trail, sehingga menjamin signifikansi atau kebermaknaan hasil penelitian. Setelah verifikasi selesai maka dilakukan pembahasan hasil temuan di lapangan. Hasil temuan di lapangan disesuaikan dengan teori yang ada untuk mendapat kesesuaian dan mendapatkan kesimpulan akhir.<sup>14</sup>

Gambar 3.1 Model Interaktif Miles dan Huberman:



### G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Yang dimaksud keabsahan data merupakan setiap keadaan harus memenuhi mendemostrasikan nilai yang benar serta memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya<sup>15</sup>

Untuk menetapkan keabsahan data sebuah penelitian diperlukan adanya teknik keabsahan data, selanjutnya ada 4 macam meliputi Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, credibility, transferability, dependability, dan confirmability.

Adapun uji keabsahan data yang dapat digunakan dalam penelitian ini antara lain:

#### 1. Kepercayaan (Credibility)

Pada dasarnya kriteria ini menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi : pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dipercayai, Kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

#### 2. Keteralihan (Transferability)

---

<sup>14</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik...*, hlm.342.

<sup>15</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hlm.320-321.

Keteralihan sebagai perseolan empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks. Maka dengan hal ini peneliti bertanggung jawab dalam menyediakan data dekskriptif secukupnya jika ia ingin membuat keputusan dengan pengalihan tersebut. Serta peneliti harus melakukan penelitian kecil dalam memastikan usaha memverifikasi tersebut.<sup>16</sup>

### 3. Kebergantungan (Dependability)

Kriterium kebergantungan adalah substansi istilah reliabilitas dalam penelitian nonkualitatif. Jika dua atau beberapa kali diadakan pengulangan suatu studi dalam suatu kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama, maka dikatakan reliabilitasnya tercapai.

### 4. Kepastian(Confirmability)

Disini pemastian bahwa sesuatu itu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang. Selain itu masih ada unsur kualitas yang melekat pada konsep objektifitas. Hal itu digali dari pengertiannya bahwa jika sesuatu itu objektif, berarti dapat dipercaya, faktual, dan dapat dipastikan.<sup>17</sup>

### 5. Triangulasi

Menurut Denzin yang dikutip oleh Moleong dalam bukunya, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Triangulasi yang dimaksud meliputi 4 hal yakni:

- a. Menggunakan sumber lebih dari satu atau ganda
- b. Menggunakan metode lebih dari satu atau ganda
- c. Menggunakan peneliti lebih dari satu atau ganda
- d. Menggunakan teori yang berbeda - beda<sup>18</sup>

Dan data ini akan valid dan redibel apabila pada saat itulah cukup alasan bagi peneliti untuk menghentikan proses pengumpulan datanya.

---

<sup>16</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hlm.324-325.

<sup>17</sup> Ibid., hlm.325-326.

<sup>18</sup> Ibid., hal.330.

## **H. Tahap-Tahap Penelitian**

Dalam melakukan suatu penelitian maka dibutuhkan tahap-tahapan yang harus dilakukan peneliti meliputi: 1. Tahap Pra-Lapangan, 2. Tahap Pelaksanaan Lapangan, 3. Tahap Analisis Data, 4. Tahap Pelaporan :

### 1. Tahap Pra-lapangan

- a. Menentukan lapangan penelitian
- b. Mengurus perizinan
- c. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan
- d. Menyiapkan perlengkapan

### 2. Tahap Pelaksanaan Lapangan

- a. Memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri
- b. Memasuki lapangan
- c. Mengumpulkan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian
- d. Memecahkan data yang telah terkumpul

### 3. Tahap Analisis Data

- a. Membuat ringkasan atau rangkuman serta mengedit setiap hasil wawancara
- b. Mengembangkan pertanyaan dan analitik selama wawancara
- c. Mempertegas fokus penelitian

Selanjutnya setelah dilakukan analisis setelah pengumpulan data meliputi kegiatan:



- a. Pengorganisasian data
- b. Pemilahan data menjadi satu-satuan tertentu
- c. Pengkategorian data
- d. Penemuan hal-hal yang terpenting dari data penelitian
- e. Penemuan apa yang perlu dilaporkan kepada orang lain
- f. Pengecekan keabsahan data
- g. Pemberian makna