BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pengamatan, wawancara atau menelaah dokumen. Penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Jadi, selain menyajikan data juga menganalisa serta menginterpretasi.[1]

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian studi kasus yaitu penelitian yang menggunakan data dan sumber informasi lapangan, yang bertujuan untuk memperoleh data-data yang diperlukan dari kancah atau objek penelitian yang sebenarnya, dan untuk mempelajari secara intensif latar belakang, status yang terjadi pada suatu satuan sosial seperti individu, kelompok, lembaga atau komunitas. Adapun yang menjadi objek penelitian lapangan ini adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

[1] Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 44

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri. Yang berlokasi di Jl. Sultan Hasanuddin No. 26, Kel. Dandangan, Kediri. Dalam pelaksanaan operasionalnya, PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri menaungi seluruh Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Indonesia sekarisidenan Kediri. Dengan letak berdirinya berada diwilayah perkotaan maka sangat mudah untuk dijangkau.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini mutlak diperlukan. Ini karena peneliti bertindak sebagai pencari pengumpul data dan mengamati aktivitasaktivitas serta operasional yang terjadi di lapangan. Selain itu, peneliti juga sebagai pengumpul dan penganalisis data, peneliti menemui secara langsung pihak-pihak yang mungkin bisa memberikan informasi atau data jelas dan akurat. Di lokasi penelitian, peneliti dibantu oleh pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri beserta staf pegawai lainya. Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti sangat dibantu oleh Sub Branch Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri. Peneliti dijelaskan berbagai macam teknis pelaksanaan penelitian di BMI ini.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah sumber dari mana data dapat diperoleh, dilihat dari segi sumber perolehan data atau darimana data tersebut berasal. Apabila

peneliti menggunakan menggunakan kuesioner/ wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik tulis maupun lisan.[2] Dalam hal ini, peneliti menggunakan data primer sebagai sumber data utama. Sumber data terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Sumber data primer

   Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam hal ini, sumber data primer peneliti ialah data langsung yang berasal dari hasil wawancara mendalam (*indepth interview*).

2. Sumber data sekunder

   Sumber data sekunder adalah data pendukung data primer yang diperoleh secara tidak langsung melalui bahan kepustakaan dari buku, dokumen, laporan, literature, Peraturan Perundang-Undangan dan sumber tertulis lainnya yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data sebagai suatu metode yang independenterhadap metode analisis data atau bahkan menjadi alat utama metode dan teknik analisis data. Untuk mendukung penelitian skripsi ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan, yakni:

---

[2] Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis,* (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 106

1. Observasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia observasi adalah peninjauan secara cermat.[3] Menurut Creswell dalam Sugiyono observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian.[4] Selanjutnya, menurut Marshall dalam Sugiyono menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.[5] Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrumen yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan, dan lainnya.[6]

2. Wawancara Mendalam *(Indepth Interview)*

Menurut Larry Cristensen dalam Sugiyono menyatakan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara atau peneliti dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai.[7] Wawancara dapat dialkukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.[8]

---

[3] https://kbbi.web.id/observasi di akses 16 Mei 2019

[4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 197

[5] *Ibid*,. hal. 309

[6] Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 51

[7]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*,…hal. 188

[8]*Ibid.*, hal 188-191

Kisi-kisi wawancara sebagai berikut:

a. Bagaimana cara marketing meningkatkan penjualan produk tabungan IB muamalat prima?
b. Berapa jumlah penjualan produk tabungan ib muamalat prima aat ini ?
c. Apa yang sudah dilakukan marketing dalam meningkatkan jumlah penjualan produk ib muamalat prima ?
d. Apakah ada peningkatan jumlah penjualan produk ib muamalat prima ?
e. Apa aja kendala dalam memasarkan produk tabungan ib muamalat prima ?
f. Bagaimana respon naabah dengan adanya produk ib muamalat prima ?
g. Bagaimana solusi marketing untuk menyelesaikan kendala yang ada ?
h. Apa yang harus dilakukan marketing kedepan dalam meningkatkan jumlah penjualan produk ib muamalat prima ?

3. Wawancara terstruktur.

Digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang diperoleh. Peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis dan alternatif jawabannya pun telah disiapkan.

4. Wawancara tidak terstruktur.

Wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam (wawancara tidak terstruktur). Selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan interview kepada orang-orang yang ada di dalamnya.

5. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya menumental dari seseorang. Tapi perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi. Contoh, banyak foto yang tidak mencerminkan keadaan aslinya, karena foto dibuat untuk kepentingan tertentu.[9]

F. Teknik Analisis Data

Teori Miles dan Hubermen mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis metode kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga mengalami kejenuhan pada datanya.

[9] *Ibid*,. hal. 327

Ukuran dari kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya data atau informasi terbaru. Aktivitas dalam analisis ini meliputi:[10]

1. Tahap Analisis atau Pengumpulan Data

   Proses ini dapat dilakukan dengan berbagai macam cara melalui wawancara, pengamatan,observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian.

2. Tahap Reduksi Data

   Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan wawasan yang tinggi. Tahap mereduksi data, peneliti akan dipandu oleh tujuan yang ingin dicapai, dengan cara merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

3. Tahap Penyajian Data

   Penyajian data dilakukan untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan tahap selanjutnya. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk teks narasi dan tabel tersusun dalam

[10] http://www.feedsia.com/2015/11/teori-analisis-data-miles-dan-hubermen.html# diakses 17 Mei 2019

pola hubungan, sehingga akan semakin mudah untuk dipahami. Pada tahap ini, dikembangkan model-model seperti mendeskripsikan konteks dalam penelitian, cheklist matriks, mendeskripsikan perkembangan antarwaktu, matriks tata peran, matriks konsep terklaster, matriks efek dan pengaruh, matriks dinamika lokasi dan daftar kejadian.

4. Tahap Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Pada penelitian kualitatif, kesimpulan biasanya jawaban dari rumusan masalah yang telah di rumuskan sejak awal, tetapi terkadang juga tidak menjawab dari rumusan masalah. Kesimpulan hasil penelitian diambil yang berasal dari hasil reduksi dan penyajian data merupakan kesimpulan sementara. Kesimpulan sementara ini masih dapatberubah jika ditemukan bukti-bukti kuat lainnya pada saat proses verifikasi data dilapangan.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Peneliti selalu menginginkan agar data yang berhasil dikumpulkan bersifat *valid* dan reable. Validitas *(validity)* data dalam penelitian komunikasi kualitatif lebih menunjuk pada tingkat sejauh mana data diperoleh telah secara akurat mewakili realitas atau gejala yang diteliti.[11] Sebuah penelitian pasti membutuhkan uji keabsahan data, yaitu meliputi uji kredibilitas data (validitas internal), uji depenabilitas (reliabilitas) data, uji

[11] Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta: LKiS, 2007), hal. 97

transferabilitas (validitas, eksternal/generalisasi), dan uji konfirmabilitas (obyektivitas). Uji kreadibilitas merupakan unsur yang paling utama dalam uji keabsahan data. Uji kredibilitas ini bertujuan untuk menguji kepercayaan terhadap data hasil dari sebuah penelitian. Uji kreadibilitas tersebut di bagi menjadi 6, yaitu:[12]

1. Perpanjangan pengamatan, yaitu peneliti kembali melakukan pengamatan di lapangan atau lokasi penelitian. Hal ini dilakukan dengan maksud supaya hubungan antara peneliti dengan narasumber semakin akrab sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan.
2. Peningkatan ketekunan dalam penelitian, yaitu peneliti melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan salah atau benar, dalam rangka menjaga keakuratan dan keabsahan data.
3. Triangulasi, yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu;
    a. Triangulasi sumber
    b. Triangulasi teknik
    c. Trigulasi waktu
4. Bahan referensi, yaitu adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Misal hasil wawancara didukung oleh rekaman hasil wawancara.

[12] Buchari Lapau, *Metode Penelitian Kesehatan Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, (Jakarta: IKAPI, 2012), hal. 112-113

5. Analisis kasus negatif, metode ini dilakukan dengan menemukan data yang bertentangan dengan data yang telah ditemukan sebelumnya. Apabila data yang bertentangan sangat sedikit, artinya data yang ditemukan dapat dipercaya.
6. Member check, yaitu proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuannya untuk mengetahui sejauh mana data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan pemberi data.

H. Tahap-tahap Penelitian

1. Tahap Pra Lapangan

a. Menyusun rancangan penelitian berupa usulan penelitian, dalam hal ini peneliti membuat proposal.
b. Memilih lapangan penelitian.
c. Mengurus perizinan. Sebelum mengadakan penelitian, peneliti telah mengajukan surat izin penelitian.
d. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan.
e. Memilih dan memanfaatkan informan
f. Memperhatikan etika penelitian

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri.
b. Memasuki lapangan.
c. Berperan serta sambil mengumpulkan data.

3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data ini peneliti sesuai dengan cara yang telah ditentukan sebelumnya yang meliputi wawancara dengan subyek penelitian yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Setelah itu menafsirkan data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti. Selanjutnya dilakukan pengecekan keabsahan data dengan mengecek sumber data dan metode yang digunakan untuk memperoleh data sehingga data benar-benar sesuai sebagai dasar dan bahan untuk pemberian makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks permasalahan yang sedang diteliti.

4. Tahap Pelaporan Data

Tahap terakhir dari sebuah penelitian adalah tahap pelaporan data. Pada tahap ini peneliti menyusun laporan hasil penelitian dengan formal sesuai dengan prosedur atau yang sudah ditentukan.