

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian atau dikenal juga dengan metodologi penelitian dapat diartikan sebagai model yang mengandung teoritis dan kerangka berpikir yang memberikan petunjuk bagaimana penelitian itu dilaksanakan dalam konteks paradigma tertentu.¹ Metode penelitiannya meliputi: (A) Pendekatan dan Jenis Penelitian (B) Lokasi Penelitian (C) Kehadiran Peneliti (D) Sumber Data (E) Teknik Pengumpulan Data (F) Teknik Analisis Data (G) Pengecekan Keabsahan Data (H) Tahapan Penelitian

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu jawaban wawancara, pencatatan di lapangan, catatan peneliti, dan sebagainya. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk menjelaskan pengalaman subjek penelitian, perlakuan, pandangan dijelaskan dalam bentuk deskriptif atau kalimat dan bahasa yang sesuai dengan konteks ilmiah. Langkah ini peneliti harus mendeksripsikan suatu objek atau fenomena dengan menggunakan kalimat narasi serta penelitian kualitatif berisi kutipan data yang diungkap di lapangan sebagai bukti terhadap apa yang disajikan di dalam laporannya. Dasar alamiah

¹ Asfi Manzilati, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, dan Aplikasi*, (Malang: UB Media, 2017), hal. 7-8.

berupa sumber langsung, dianalisis secara induktif artinya penelitian tidak mencari data fakta untuk membuktikan ataupun menolak, tetapi mencari fakta yang bervariasi untuk selanjutnya ditelaah untuk dijadikan kesimpulan yang berarti. Penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik, tetapi melalui pengumpulan data, dianalisis, dan selanjutnya diinterpretasikan. Penelitian kualitatif dilakukan dengan sebagaimana mestinya atau fakta, dan merupakan laporan yang bukan hanya sekedar laporan saja tetapi menginterpretasikannya berdasarkan ilmiah.²

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah studi kasus, dilandaskan pada kebutuhan peneliti untuk terfokus dan pengkajian lebih dalam atas suatu kasus. Metode ini melibatkan peneliti secara menyeluruh untuk melakukan pengamatan dan pemeriksaan perbuatan individu.³ Kasus yang diteliti dengan menggunakan jenis penelitian studi kasus ini bisa berupa peristiwa, program, dan aktivitas yang terjadi pada lokasi penelitian. Ruang lingkup dalam penelitian jenis studi kasus ini memang lebih sempit daripada jenis penelitian yang lain, tetapi yang menjadi keunggulannya adalah peneliti dapat lebih mendalami penelitian yang dilakukan. Sehingga membutuhkan pemahaman peneliti yang lebih mendalam.⁴

² Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: Jejak Publisher, 2018), hal. 9-12.

³ Sukidin dan Mundir, *Metode Penelitian: Membimbing dan Mengantar Anda dalam Goals Penelitian*, (Surabaya: Insan Cendekia, 2005), hal. 170.

⁴ Hiriansah, *Ready for Research (Principles and Practices) Metodologi Penelitian, suatu tinjauan konsep dan kontrak*, (Pasuruan: Qiara Media Partner, 2019), hal. 94.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan lokasi yang digunakan peneliti untuk memfokuskan penelitian yang akan dilakukannya sehingga mendapatkan hasil yang lebih sesuai dan sempurna.⁵ Dalam pengumpulan data, penentuan lokasi sangatlah penting. Lokasi menentukan keterjangkauan peneliti karena lokasi peneliti mempertimbangkan yang namanya sasaran, dana, dan manfaat penelitian. Mengingat penentuan lokasi berhubungan dengan kemudahan dalam mengambil data.⁶

Pengambilan lokasi berada pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri. Terletak di Jalan Sultan Hasanuddin No. 26, Dandangan, Kediri, Jawa Timur. Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri merupakan salah satu lembaga bank syariah yang ada di Kediri yang melandaskan kegiatan operasionalnya berdasarkan pada prinsip syariah serta menjadi kantor cabang utama yang membawahi kantor cabang pembantu yang ada di Tulungagung dan Blitar.

C. Kehadiran Peneliti

Keaktifan peneliti dibutuhkan dalam penelitian ini berkaitan dengan pengumpulan serta pengkajian data lapangan mengenai permasalahan yang dibahas. Data dikumpulkan langsung oleh peneliti sesuai dengan kebutuhannya sehingga alat pengumpulannya berupa wawancara. Perpaduan data lapangan bersama wawancara diolah kemudian dilakukan penganalisisan data. Dalam

⁵ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Sulawesi Selatan, Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), hal. 74.

⁶ Suwardi Endraswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan: Ideologi, Epistemologi, dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006), hal. 114.

sebuah penelitian, kehadiran peneliti tidak hanya sebagai perencana, pengumpul data, tetapi terlibat langsung dalam tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian yang telah dibuat. Kehadiran peneliti mutlak diperlukan, bukan hanya sebagai pengamat partisipatif tetapi juga pengamat penuh. Tanpa kehadiran peneliti, data yang didapatkan tidak terjamin keakuratannya. Untuk mendapatkan data sebanyak-banyaknya serta memahami langsung keadaan di lapangan, maka peneliti harus terjun langsung dan membaur dengan komunitas yang ada di lokasi penelitian.⁷

D. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data bisa diperoleh.⁸ Berikut sumber data yang dibutuhkan:

1. Data Primer

Data primer, data yang pengumpulannya langsung oleh peneliti atau pihak terkait yang membutuhkannya.⁹ Sedangkan penelitian ini bersumber primer berupa jawaban narasumber yang berada di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri untuk mendapatkan informasi mengenai implementasi *service excellence* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri serta upaya dalam peningkatan loyalitas nasabah.

⁷ Nurul Aini, Ibnu Nasikin, dan Zumrotul Bariroh, *Montase dan Pembelajaran (Montase Sebagai Pembangun Daya Fikir dan Kreativitas Anak Usia Dini)*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2018), hal. 60-61.

⁸ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal. 172.

⁹ Misbahuddin Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistika Edisi Ke-2*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 21.

Pemilihan informan yang dipercaya untuk wawancara, peneliti menggunakan teknik *Snowball Sampling*, sampel diambil pada mulanya sedikit tetapi kelamaan membesar. Jadi, teknik ini awalnya dilakukan dengan memilih pihak pertama kemudian pihak pertama menunjuk pihak kedua untuk dijadikan sampel berikutnya dan seterusnya. Sehingga lama kelamaan menambahlah jumlah sampel, layaknya bola salju yang digelindingkan. Menjadikan penunjang data yang lebih valid dan lengkap sehingga dapat memberikan pemenuhan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang tidak semuanya dapat diberikan oleh informan utama.¹⁰ Sumber utamanya ialah *Relationship Marketing (RM) Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri*.

2. Data Sekunder

Data sekunder diambil dari buku, selebaran, pamflet, artikel, skripsi/tesis serta berhubungan dengan permasalahan.¹¹ Sumber data sekunder ada 2 jenis, yaitu data sekunder pribadi dan umum. Untuk data sekunder pribadi bisa berupa surat-surat, kitab harian, catatan biografi, dan sebagainya. Sedangkan data sekunder umum bisa berupa data arsip yang disimpan dan terbuka secara umum bagi semua peneliti.¹² Jadi, dalam penelitian ini sumber data sekunder dapat berupa dokumen-dokumen maupun arsip yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri seperti Buku Standar Operasional Perusahaan, manajemen pelayanan prima,

¹⁰ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hal. 123.

¹¹ *Ibid.*, hal. 128.

¹² S. Nasution, *Metode Research: Penelitian Ilmiah Ed. 1, Cet. 13*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hal. 143-144.

manajemen sumber daya manusia, memahami produk Bank Muamalat dan sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Ketepatan perolehan data terjadi apabila peneliti menetapkan sistem pengumpulan data guna keberhasilan penelitian.¹³ Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini:

1. Observasi

Observasi dipilih sebagai teknik mengumpulkan data karena lebih spesifik daripada wawancara ataupun kuesioner. Ketiganya memiliki karakteristik tersendiri. Untuk wawancara dan kuisioner terfokus kepada sesama manusia. sedangkan observasi segala perihal yang berkaitan dengan penelitian ini.¹⁴ Observasi sendiri dapat dibedakan menjadi 2 bentuk yaitu observasi *partisipant* dan *non-partisipant*. Observasi *partisipant* yaitu peneliti rutin untuk berbaur lapangan melakukan pengamatan. Sedangkan *non-partisipant* berkebalikan dari jenis sebelumnya.¹⁵ Di observasi pastilah mengenal *observer*/peneliti serta *observe*/Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri. Tahap observasi ialah dengan melakukan observasi secara luas mengenai situasi lembaga sebagai objek penelitian, kemudian tahap kedua observasi terfokus pada objek penelitian, dan terakhir melakukan observasi selektif untuk

¹³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial ...*, hal. 123.

¹⁴ Ajat Rukajat, *Peneltian Tindakan Kelas (Classroom Action Research) Disertai Contoh Judul Skripsi Dan Metodologinya*, (Sleman: Deepublish, 2018), hal. 136.

¹⁵ Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Ed. 1, (Jakarta: Kencana, 2014), hal. 384.

mendapatkan persamaan dan perbedaan hasil pengamatan didasarkan fokus penelitian.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan pengumpulan data secara tatap muka, mengajukan pertanyaan, kemudian dijawab langsung. Wawancara ada 2 bentuk, pertama terstruktur atau tertutup adalah keadaan peneliti sudah memahami apa yang seharusnya didapat digali dari narasumber sehingga membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu. Kedua, non-struktur atau terbuka yaitu sebatas poin-poin pertanyaan untuk kemudian dikembangkan lebih luas untuk mendapatkan jawaban yang spesifik.¹⁶ Apabila terdapat seorang peneliti yang kebingungan harus mendapatkan data apa, maka disarankan menggunakan wawancara terstruktur guna mendapatkan jawaban dari yang diceritakan narasumber. Dari jawaban yang diberikan narasumber kepada peneliti, maka oleh peneliti dianalisis kemudian diberikan pertanyaan kembali yang lebih spesifik kepada tema penelitian yang diambil.¹⁷

Langkah-langkah wawancara dalam penelitian ini disesuaikan dengan yang disebutkan oleh Lincoln dan Guba dalam Novita Lusiana, dkk yang mana terdapat 7 langkah, yaitu a) menetapkan kepada siapa wawancara dilakukan, b) menyiapkan pokok permasalahan yang akan dijadikan sebagai bahan pembicaraan, c) mengawali atau membuka wawancara, d)

¹⁶ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2015), hal. 183.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 141.

melaksanakan kegiatan wawancara, e) mengonfirmasi jawaban hasil wawancara sementara dan mengakhiri wawancara, f) menuliskan hasil wawancara, dan g) identifikasi tindak lanjut hasil wawancara.¹⁸

3. Dokumentasi

Peneliti melakukan pengumpulan dokumen sendiri kemudian menganalisis data oleh dirinya ataupun orang lain. Alat pengumpul datanya disebut dengan form dokumentasi sedangkan sumber datanya berupa catatan atau dokumen.¹⁹ Dokumen sendiri dapat berupa catatan pribadi, surat pribadi, buku harian, laporan kerja, notulen rapat, catatan kasus, rekaman VCD, foto dan sebagainya.²⁰ Diperlukan dokumen berupa arsip-arsip yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung seperti yang telah disebutkan dalam data sekunder, buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini, foto kegiatan yang berhubungan dengan objek penelitian, dan sebagainya serta menggunakan alat bantu kamera/*tape recorder*.

F. Teknik Analisis Data

Penganalisisan data dibutuhkan peneliti agar data yang didapat memiliki makna mengingat telah diolah sehingga bisa disimpulkan serta menjadi sebuah sumber pengetahuan baru dari perkembangan ilmu-ilmu sebelumnya. Analisis

¹⁸ Novita Lusiana, Rika Andriyani, dan Miratu Megasari, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kebidanan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal. 51-52.

¹⁹ *Ibid.*, hal. 218.

²⁰ Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), hal. 101.

data kualitatif menggunakan kalimat diperoleh dari objek penelitian.²¹ Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis yang didapat dari data yang diperoleh kemudian dikembangkan dengan menggunakan pola hubungan tertentu untuk menjadi sebuah hipotesis. Apabila sudah menjadi hipotesis maka dicari data lagi secara berulang untuk lebih memperkuat hipotesis dan akhirnya dilakukan penarikan kesimpulan.

Analisis data dilakukan dari sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Untuk analisis data penelitian kualitatif lebih difokuskan pada selama proses di lapangan selama proses pengambilan data. Untuk menganalisis data dari masing-masing permasalahan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam Muh. Fitrah dan Luthfiyah, terdapat 3 macam kegiatan analisis data dalam penelitian kualitatif yang terbagi sebagai berikut:²²

1. Reduksi Data.

Data yang beragam tidak bisa dihindarkan dari peneliti ketika penelitian langsung ke lapangan. Maka dari itu, perlu dilakukan yang namanya reduksi data. Berupa kegiatan memilih, memusatkan, menyederhanakan, mengurangi, data guna terfokus pada objek penelitian yang diambil. Sedangkan data yang tidak penting bisa dihilangkan.²³ Dalam mereduksi data setiap peneliti akan diingatkan dengan tujuan penelitian yang telah

²¹ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: Jejak, 2018), hal. 235.

²² Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *Metode Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, dan Studi Kasus*, (Jawa Barat: Publisher, 2017), hal. 85-86.

²³ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 243.

ditetapkannya. Reduksi data merupakan proses berpikir secara lebih sensitif yang membutuhkan kecerdasan dan keleluasaan serta kedalaman wawancara yang baik. Bagi peneliti yang masih pemula, dalam melakukan reduksi data harus didampingi oleh teman atau orang lain yang lebih ahli dalam penelitian sehingga dapat melakukan pereduksian data yang sesuai dengan batasan dan tujuan penelitian serta pengembangan teori yang signifikan.

2. Penyajian Data

Setelah dilakukan pengurangan data selanjutnya menyajikannya, dimaksudkan untuk menemukan pola-pola bermakna guna memberikan penarikan kesimpulan. Data disajikan berupa teks narasi yang digabungkan dengan diagram/matriks guna menambah pemahaman tentang kejadian. Dengan menyajikan data tersebut, maka peneliti akan lebih mudah memahami dengan apa yang terjadi, kemudian mudah untuk melakukan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

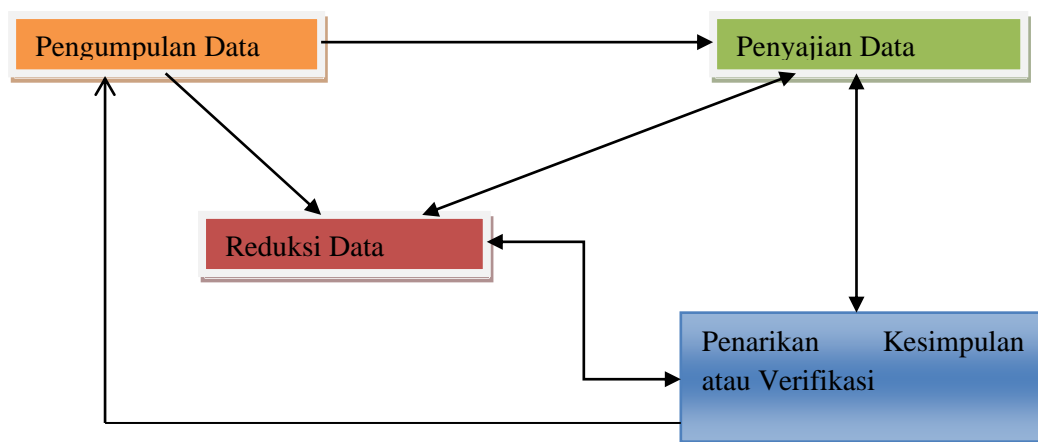
3. Kesimpulan dan Verifikasi

Dari pengumpulan data, seorang peneliti telah melakukan pencatatan kesimpulan sementara serta dapat berubah sewaktu-waktu sesuai di lapangan. Tetapi jika kesimpulan di awal penelitian telah didukung fakta yang konkret, valid, stabil meskipun peneliti melakukan penelitian ulang maka kesimpulan tersebut dikatakan *kredibel*. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif diharapkan dapat memberikan temuan yang

sebelumnya belum pernah ada, baik berbentuk deskripsi atau gambaran yang interaktif maupun teori.

Berikut alur analisis data interaktif dengan model Miles dan Huberman dalam Albi Anggito dan Johan Setiawan:

Gambar 3.1
Teknik Analisis Data



Dari diagram tersebut, analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut.²⁴

G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk melakukan pengecekan keabsahan data yang diambil di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri, maka dapat menggunakan teknik analisis data yang meliputi:²⁵

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Teknik pembuktian data yang diperoleh mengenai implementasi *service excellence* di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri dipastikan benar sesuai dengan kenyataan. Pengecekan kredibilitas derajat kepercayaan ini digunakan untuk melakukan pengujian data yang *kredibel* sehingga

²⁴ *Ibid.*, hal. 251.

²⁵ Muh. Fitrah dan Luthfiah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*, (Jawa Barat: Jejak Publisher, 2017), hal. 92-96.

tingkatan kepercayaan dapat dibenarkan. Keakuratan, keabsahan, dan kebenaran data yang dikumpulkan dan dianalisis dari awal hingga akhir akan menentukan kebenaran dan ketepatan hasil penelitian yang sesuai dengan masalah dan fokus penelitian. Agar hal itu bisa terjadi, maka dalam penelitian kualitatif dapat menggunakan berbagai cara melalui: a) perpanjangan keikutsertaan atau observasi yang dilakukan secara terus-menerus b) meningkatkan ketekunan pengamatan c) triangulasi sumber data, metode, dan peneliti lain d) pengecekan anggota, diskusi teman seangkatan e) menganalisis kasus negatif dan f) pengecekan kecukupan bahan rujukan.²⁶

Pengujian terhadap kredibilitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Triangulasi sumber data, metode, dan peneliti lain; pengecekan anggota serta diskusi teman sejawat, kemudian perpanjangan keikutsertaan atau observasi terus-menerus. Verifikasi data Implementasi *service excellence* sebagai upaya peningkatan loyalitas nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Mengoreksi metode yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini metode yang digunakan dalam penelitian dikoreksi kembali oleh peneliti untuk melakukan pengecekan apakah metodologi yang telah ditetapkan dapat menjangkau data yang sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang

²⁶ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 394.

dipakai ialah wawancara mendalam, observasi partisipasi, dan dokumentasi.

- b) Peneliti melakukan pengecekan kembali atas data yang telah diduplikatnya dengan menggunakan *cross check* terhadap subjek penelitian. Tujuannya agar data yang diperoleh dapat benar-benar valid dan tidak ambigu.
- c) Dalam riset kualitatif untuk menjamin data yang diduplikatnya akurat dan valid, maka harus melewati yang namanya uji keabsahan data. Salah satu uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono dalam Albi Anggito dan Johan Setiawan, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data serta sumber data yang ada.²⁷ Dalam triangulasi data terdapat 4 teknik triangulasi, sebagai berikut:²⁸

1) Triangulasi Sumber Data (*Data Triangulation*)

Merupakan pengecekan keabsahan data dengan melakukan pengecekan atas data yang telah diduplikatnya melalui berbagai sumber. Data dari semua sumber dibedakan mana yang memiliki pandangan yang sama mana yang pandangan berbeda. Kemudian ditarik kesimpulan bersama dengan para sumber.

²⁷ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: Jejak, 2018), hal. 230.

²⁸ Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Calpulis, 2015), hal. 56-58.

Untuk mencapai kepercayaan tersebut, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- (a) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara. Dalam pengecekan keabsahan data ini, maka peneliti melakukan pengecekan data dari hasil observasi dengan hasil wawancara dengan narasumber yang sudah ditetapkan.
- (b) Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan narasumber pada situasi dan kondisi yang berbeda. Sehingga bisa membuktikan konsistensi perkataan yang dikeluarkan oleh narasumber.
- (c) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Untuk pengujian ini, peneliti melakukan perbandingan antara hasil wawancara dari narasumber dengan dokumen yang didapatkannya. Dokumen ini diperoleh dari tempat penelitian/bank. Apabila perkataan dari

hasil wawancara tidak berseberangan dengan dokumen maka dikatakan valid.

2) Triangulasi Teori (*Theory Triangulation*)

Penggunaan berbagai macam teori dalam triangulasi guna memvalidasikan data yang ada. Menurut Linkoln dan Guba dalam Danu Eko Agustinova, bahwasanya suatu fakta tertentu tidak bisa dianggap valid atau teruji kebenarannya jika hanya dengan satu atau lebih teori.

3) Triangulasi Metode (*Methodological Triangulation*)

Pengecekan data dengan menggunakan sumber yang sama dengan metode pengambilan data yang berbeda, misalnya melalui wawancara, kemudian dicek menggunakan observasi, dan terakhir menggunakan teknik dokumentasi. Apabila menghasilkan data yang berbeda-beda maka diperlukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan dengan tujuan agar menghasilkan data yang lebih valid dan akurat. Hal ini diperlukan agar hasil penelitian dapat dijadikan bahan acuan penelitian sejenis yang lebih akurat. Jadi dalam penelitian ini, nantinya peneliti akan melakukan triangulasi metode sehingga peneliti melakukan pengecekan data melalui masing-masing metode yang dimulai dari wawancara mendalam, kemudian observasi, dan terakhir dokumentasi.

- d) Teknik pengecekan keabsahan data selanjutnya yaitu pengecekan anggota (*member check*) dan diskusi dengan teman sejawat. *Member check* sendiri ditujukan untuk melakukan pengecekan data dari yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* ini ialah agar informasi yang ada dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang sudah diberikan dan disepakati oleh si pemberi data atau informan. Apabila tidak disepakati oleh informan, maka informan wajib membenarkan dengan menambahkan atau mengurangi data tersebut. Sedangkan diskusi untuk teman sejawat ialah pengujian keabsahan data dengan melakukan diskusi kelompok bersama dengan teman sejawat apakah data yang dimasukkan ke dalam laporan penelitian perlu ditambah atau tidak.
- e) Teknik pengujian keabsahan data berikutnya yaitu dengan perpanjangan keikutsertaan atau perpanjangan pengamatan. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwasanya kehadiran dan keaktifan peneliti sangat dibutuhkan dalam penelitian kualitatif dengan tujuan agar keakuratan dan kelengkapan data dapat terpenuhi. Manfaat perpanjangan waktu pengamatan adalah untuk mengurangi jarak dari peneliti. Jika tidak ada jarak antara yang diteliti dengan peneliti maka tidak ada lagi informasi yang disembunyikan. Dengan perpanjangan pengamatan ini juga peneliti memastikan kembali data dengan terjun kembali ke

lapangan untuk memastikan dan mengecek kembali apakah data yang didapatkan telah sesuai atau tidak dengan kondisi di lapangan.²⁹

2. Keteralihan (*Transferability*)

Keteralihan sebagai sesuatu hal yang empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris yang sesuai dengan kesamaan konteks. Dengan demikian peneliti bertanggungjawab untuk menyediakan data deskriptif yang layan dan secukupnya jika ingin membuat keputusan tentang pengalihan tersebut. Untuk keperluan itu, maka peneliti harus melakukan penelitian kecil untuk memastikan data terverifikasi.³⁰

3. Kebergantungan (*Dependability*)

Tujuannya untuk memantapkan hasil penelitian dengan cara pengecekan atau audit *review* yang diminta oleh peneliti kepada auditor. Sehubungan dengan hal itu, dalam menentukan dependabilitas dapat dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan penelitian yang dilakukan. Ini berarti setiap langkah dalam melakukan penelitian kualitatif dilakukan pengkajian ulang dengan bukti yang telah dikumpulkannya, baik itu berupa rekaman video *tape recorder*, foto, dan dokumen lainnya.³¹

4. Kepastian (*Confirmability*)

²⁹ Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hal. 221-228.

³⁰ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), hal. 196.

³¹ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, Gabungan, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 397-398.

Proses kepastian data melalui konfirmasi dengan beberapa informan atau para ahli. Hasil dari suatu penelitian haruslah *confirmable*, artinya dapat diuji kebenarannya. Hasil penelitian sesuai dengan data yang diperoleh dan dicantumkan dalam laporan penelitian. Hasil penelitian merupakan suatu kebulatan dan tidak boleh mengandung unsur-unsur yang bertentangan. Konfirmabilitas dapat diuji dengan menggunakan audit bersamaan dengan pemeriksaan dependabilitas. Jika dependabilitas lebih mengutamakan pada proses, sedangkan konfirmabilitas lebih menguji hasil penelitiannya.³²

H. Tahap-tahap Penelitian

Adapun tahap penelitian ini yang harus ditempuh sebagai berikut:³³

1. Tahap Pra Lapangan.

Peneliti harus melakukan penyusunan rancangan penelitian, penentuan lapangan penelitian atau observasi awal tempat penelitian, mengurus perizinan penelitian, penentuan jadwal penelitian, rancangan perlengkapan yang dibutuhkan dalam penelitian, etika penilaian di lapangan. Dalam tahap ini, peneliti harus memahami metode dan teknik penelitian yang akan digunakan dalam penelitian, memahami fokus penelitian yang dibuat sehingga penentuan lokasi untuk penelitian bisa lebih efektif dan mendapatkan data yang lebih akurat. Langkah selanjutnya melakukan kepengurusan perijinan penelitian kemudian

³² Rahel Widiawati, *Modal Sosial dan Ekonomi Industri Kecil Sebuah Studi Kualitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal. 78.

³³ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: Jejak, 2018), hal. 165-183.

melakukan orientasi dengan tempat penelitian, terakhir mempersiapkan kebutuhan yang digunakan selama penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Langkah dimana bahan-bahan penelitian secara bertahap dikumpulkan langsung oleh peneliti yang terjun ke lapangan. Menurut Moleong dalam Albi Anggito dan Johan Setiawan menguraikan tentang adanya 3 tahapan dalam pekerjaan lapangan, yaitu memahami latar belakang penelitian serta mempersiapkan diri, memasuki lapangan, dan berperan aktif dalam mengumpulkan data. Data tersebut diperoleh dari hasil pengamatan, *interview*, serta dokumentasi dengan sejumlah narasumber dimulai dari *Relationship Manager* dan seterusnya serta pihak nasabah yang menerima layanan keuangan di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.

3. Tahapan Penganalisisan Data

Peneliti melakukan penganalisisan data selanjutnya ditafsirkan oleh peneliti dengan para ahli sesuai dengan tema penelitian yang diambil. Penganalisisan data menggunakan teknik analisis data yang sudah ditentukan sebelumnya.