

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada studi ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati.¹ Dengan pendekatan penelitian deskriptif ini, penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah.

Penelitian deskripsi secara garis besar merupakan kegiatan penelitian yang hendak membuat gambaran atau mencoba mencandra suatu peristiwa atau gejala secara sistematis, faktual dengan penyusunan yang akurat. Metode kealitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan yaitu metode kualitatif lebih bisa dan mudah menyesuaikan apabila berhadapan ganda, metode ini menyajikan hakekat hubungan antara peneliti dan informan secara langsung dan metode ini lebih peka sehingga dapat menyesuaikan diri dan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi peneliti.²

¹Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), hlm.

²Ahmad Tanzeh dan Suyitno, *Dasar-dasar Penelitian*, (Surabaya: Elkaf, 2006), hlm. 116

Penerapan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan kemungkinan data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif akan lebih mendorong pada pencapaian data yang bersifat lebih mendalam terutama dengan keterlibatan peneliti sendiri di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrument utama dalam mengumpulkan data yang dapat berhubungan langsung dengan instrument atau objek penelitian.³ Dalam penelitian ini peneliti berusaha mengetahui dan mendiskripsikan dengan jelas tentang analisis resiko dan penanganan pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat KCU Kediri.

2. Jenis penelitian

Penelitian ini jika dilihat dari lokasi sumber datanya termasuk kategori penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah untuk mencari di mana peristiwa-peristiwa yang menjadi objek penelitian berlangsung, sehingga mendapatkan informasi langsung dan terbaru tentang masalah yang berkenaan, sekaligus sebagai *cross checking* terhadap bahan-bahan yang telah ada. Ditinjau dari segi sifat-sifat data maka termasuk dalam penelitian Kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Jika ditinjau dari sudut kemampuan atau kemungkinan penelitian dapat memberikan informasi atau penjelasan, maka penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha

³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), hlm. 2

mediskriptifkan mengenai unit sosial tertentu yang meliputi individu, kelompok, lembaga dan masyarakat.⁴ Dalam hal ini peneliti berupaya mendeskripsikan secara mendalam bagaimana analisis resiko pada pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat KCU Kediri.

Dalam penelitian deskriptif ada 4 tipe penelitian yaitu penelitian survey, studi kasus, penelitian korelasional, dan penelitian kausal. Dan dalam hal ini, penelitian yang peneliti lakukan termasuk penelitian studi kasus (*case resear*

rch), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif mengenai unit-unit sosial tertentu, yang meliputi individu, kelompok, lembaga dan masyarakat. Penelitian studi kasus ini peneliti gunakan dengan alasan sebagaimana yang dikemukakan oleh Sevilla et al yang dikutip oleh Abdul Aziz, karena kita akan terlibat dalam penelitian yang lebih mendalam dan pemeriksaan yang lebih menyeluruh terhadap perilaku individu.⁵ Disamping itu studi kasus juga mengantarkan peneliti memasuki unit-unit sosial terkecil seperti perhimpunan, kelompok, keluarga, sekolah dan berbagai bentuk unit sosial lainnya.

Adapun alasan peneliti menggunakan studi kasus dalam mengkaji bagaimana analisis resiko dan penanganan pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri 1) studi kasus dapat memberikan informasi penting mengenai hubungan antara variabel serta proses-proses yang memerlukan penjelasan dan pemahaman yang lebih luas. 2) studi kasus memberikan kesempatan untuk memperoleh wawasan mengenai konsep-konsep dasar perilaku manusia. Dengan melalui penyelidikan peneliti dapat menemukan karakteristik dan

⁴ *Ibid.*, hlm. 64

⁵ Abdul Aziz S.R., *Memahami Fenomena Sosial melalui Studi Kasus; kumpulan Materi Pelatihan Metode Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: BMPTS Wilayah VII, 1988), hlm. 2

hubungan yang mungkin tidak diharapkan dan diduga sebelumnya. 3) studi kasus dapat menyajikan data-data dan teman-teman yang berguna sebagai dasar untuk membangun latar permasalahan bagi perencanaan penelitian yang lebih besar dan dalam rangka pengembangan ilmu-ilmu sosial.⁶

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri beralamat di JL. HASANUDDIN NO. 26 KEL.DANDANGAN KEDIRI. Peneliti memilih Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sebagai objek penelitian karena tertarik ingin mengetahui tentang bagaimana resiko dan penanganan pembiayaan bermasalah.

C. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan jenis penelitian yang peneliti lakukan yaitu penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, maka kehadiran peneliti sangat diperlukan untuk mengkaji lebih mendalam tentang rumusan masalah yang dibahas. Peneliti mengadakan beberapa observasi dan juga pengamatan untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik. Dalam melakukan penelitian, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pencari dan pengumpul data. Oleh karena itu, kehadiran peneliti di lokasi penelitian mutlak diperlukan untuk mendapatkan data dan informasi yang sesuai dengan penelitian. Selain itu peneliti dapat menerapkan solusi secara langsung di lokasi penelitian.

Iskandar berpendapat “kehadiran peneliti bertujuan untuk menciptakan hubungan “*rapporf*” yang baik dengan subjek penelitian, disini peneliti secara terbuka

⁶ Ibid hlm 6

atau terang-terangan bertindak melalui pengamatan partisipatif, yakni pengamatan dimana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan subjek.⁷ Selama melakukan penelitian, peneliti menyebutkan statusnya sebagai seorang peneliti kepada subjek yaitu karyawan dan anggota agar dalam melakukan penelitian, peneliti dapat melakukan pengamatan dengan mudah dan berjalan dengan lancar serta subjek dapat berpartisipasi secara maksimal untuk menggali data kaitannya dengan fokus penelitian.

D. Sumber Data

Sumber data sangat diperlukan untuk mengadakan penelitian. Data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, antara lain:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)⁸. Dalam penelitian ini sumber data primernya yakni sumber data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung dari informan yang terdiri dari pengelola, karyawan dan nasabah Bank Muamalat KCU Kediri.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).⁹ Adapun data sekunder untuk penelitian ini diambil dari buku penunjang dan data hasil observasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Semua data tersebut diharapkan mampu memberikan deskripsi tentang analisis risiko pada pembiayaan

⁷Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta: GP. Press, 2009), hlm. 252.

⁸Nana Sudjana Ibrahim, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, (Bandung: Sinar Baru, 1984), hlm. 84

⁹Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: BPFE-UII, 1991), hlm. 55

bermasalah. Data sekunder dihasilkan dari literatur seperti, dari sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan penelitian ini adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai setting, sumber, dan cara. Bila dilihat dari sumber datanya, menurut Sugiyono pengumpulan data dapat menggunakan dua sumber datanya, yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.¹⁰

Selanjutnya jika dilihat dari cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara: observasi (pengamatan), wawancara (interview), dan dokumentasi atau gabungan semuanya.¹¹

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 3 (tiga) teknik yaitu observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

1. Observasi

Pengertian observasi adalah pengamatan yang meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Dalam penelitian ini, peneliti berada di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri untuk mengamati aktivitas karyawan dan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dengan pengamatan dan pencatatan secara langsung.

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm 308

¹¹Ibid., hlm 309

Dengan observasi tersebut, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.¹² Tujuan observasi adalah memahami pola, norma dan makna dari perilaku yang diamati, serta peneliti belajar dari informan dan orang-orang yang diamati. Selanjutnya Spradley mengemukakan bahwa yang diamati adalah situasi sosial yang terdiri dari tempat, pelaku dan aktivitas. Tempat adalah dimana observasi dilakukan yaitu di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Pelaku adalah orang-orang yang berperan dalam masalah yang diteliti yaitu pengelola dan karyawan. Aktivitas adalah kegiatan yang dilakukan oleh pelaku yang sedang teliti, seperti kegiatan pelayanan dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti kaitannya dengan analisis risiko pada pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat KCU Kediri.

2. Wawancara

Metode pengumpulan data selanjutnya ialah dengan jalan wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada informan. Wawancara menurut Abdurahmat Fathoni, wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.¹³

Wawancarai merupakan metode pengumpulan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan pihak Bank Muamalat KCU Kediri, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang diteliti yaitu: analisis

¹²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2009). hlm. 226.

¹³Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 105.

risiko dan penanganan pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat KCU Kediri. Dalam melakukan wawancara peneliti tidak menggunakan pedoman tertentu dan semua pertanyaan bisa spontan sesuai dengan apa yang dilihat, didengar, dirasakan pada saat pewawancara bersama informan dalam hal ini informan terdiri dari pengelola, karyawan dan nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri.

3. Dokumentasi

Metode dokumen dalam penelitian kualitatif merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara mendalam sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.¹⁴

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi.¹⁵ Dengan teknik dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari orang sebagai narasumber, tetapi mereka memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis atau dari dokumen yang ada pada informan dalam bentuk peninggalan budaya, karya seni dan karya pikir. Dokumen ini terkait dengan mekanisme dalam mengidentifikasi resiko pada pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat KCU Kediri.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif data yang diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus. Dengan pengamatan terus menerus tersebut

¹⁴Ibid, hl 149

¹⁵Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial lainnya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 70

mengakibatkan variasi data. Teknik analisis data terdiri tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.¹⁶

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data, berlangsung terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Sebenarnya bahkan sebelum data benar-benar terkumpul, antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (acapkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data yang mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis memo). Reduksi data/proses-transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

2. Penyajian Data

Alur penting yang kedua dan kegiatan analisis adalah penyajian data. Suatu “penyajian” sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Beraneka penyajian yang dapat ditemukan dalam kehidupan sehari-hari mulai dari alat pengukur bensin, surat kabar, sampai layar komputer. Dengan melihat penyajian-penyajian peneliti akan dapat memahami apa yang sudah terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh

¹⁶A. Maicel Huberman and B Miles Mathew, *Kualitatif data Analisis*, Edisi Bahasa Indonesia, (Jakarta: UII Press, 1992), hlm. 32

menganalisis atukah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dan penyajian-penyajian tersebut.

Dalam pelaksanaan penelitian penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian-penyajian yang dimaksud meliputi berbagai jenis matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat dan proposisi.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Guna memeriksa keabsahan temuan mengenai analisis resiko pada pembiayaan bermasalah berdasarkan data yang terkumpul selanjutnya ditempuh beberapa teknik keabsahan data, meliputi: *kredibilitas*, *transferabilitas*, *dependabilitas*, dan *konfirmasiabilitas*.¹⁷ Keabsahan dan kesahihan data mutlak diperlukan dalam studi kualitatif. Oleh karena itu dilakukan pengecekan keabsahan data. Adapun perinci dari teknik di atas adalah sebagai berikut:

1. Keterpercayaan (*Credibility*)

Credibility (kreadibilitas) adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. Kriteria ini dipergunakan untuk membuktikan, bahwa data mengenai analisis risiko pada pembiayaan bermasalah yang diperoleh dari beberapa sumber dilapangan benar-

¹⁷ Ibid, hlm 33

benar mengandung nilai kebenaran (*truth value*). Dengan merujuk pada pendapat Lincoln dan Guba.¹⁸

a. Memperpanjang masa penelitian

Memperpanjang masa penelitian dapat memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Dapat dilakukan dengan cara: mempelajari dan menguji data dari informan/subjek/partisipan; membangun kepercayaan para informan/subjek/partisipan terhadap peneliti; dan kepercayaan diri peneliti sendiri.¹⁹ Pada penelitian dari yang awalnya satu bulan menjadi dua sampai tiga bulan penelitian agar mendapatkan hasil yang kredibel.

b. Triangulasi data adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau pembandingan data tersebut. Dalam praktiknya, peneliti selain mengumpulkan data dari unit RR (*Recovery & Remedial*) mengenai pembiayaan bermasalah, peneliti juga mengumpulkan data dari informan lain sebagai pembandingan yaitu bagian *consumer processing* dan *financing sales assisten*. Adapun jenis-jenis Triangulasi:

1) Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data.

2) Triangulasi Teknik

¹⁸ Sugeng Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Malang: Kelompok Intras Publishing, 2016), hlm. 140

¹⁹ Ibid, hlm 141

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3) Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.²⁰

c. Menggunakan bahan referensi pendukung

Menggunakan bahan referensi pendukung bertujuan untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Kredibilitas data dengan cara ini, peneliti menggunakan referensi pendukung berupa alat bantu perekam suara dan dilengkapi foto-foto dokumentasi untuk mendukung kredibilitas data.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Standar *transferability* ini merupakan pertanyaan empirik yang tidak dapat dijawab oleh peneliti kualitatif sendiri, melainkan dijawab dan dinilai oleh pembaca laporan penelitian. Hasil penelitian kualitatif memiliki standar *transferability* yang tinggi bilamana para pembaca laporan penelitian ini memperoleh gambaran dan pemahaman yang jelas tentang konteks dan fokus penelitian. Dalam prakteknya

²⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (Bandung, Alfabeta 2010) hal 78-79

peneliti meminta kepada beberapa rekan akademisi untuk membaca draft laporan penelitian untuk mengecek pemahaman mereka mengenai arah hasil penelitian ini.

3. Kebergantungan (dependability)

Teknik ini dimaksudkan untuk membuktikan Konsep kebergantungan merupakan substitusi istilah realibilitas dalam penelitian yang non kualitatif. Teknik pemeriksaan kebergantungan lebih luas dari pada reliabilitas. Hal tersebut disebabkan oleh peninjauannya dari segi bahwa konsep itu memperhitungkan segala-galanya, yaitu yang ada pada reabilitas itu sendiri di tambah faktor-faktor lainnya yang tersangkut. Bagaimana hal itu akan dibicarakan dalam konteks pemeriksaan.

4. Kepastian (*Confirmability*)

Kriterium kepastian berasal dari konsep objektivitas menurut nonkualitatif. Nonkualitatif menetapkan objektivitas dari segi kesepakatan antar subjek. Disini pemastian bahwa sesuatu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penentuan seseorang. Untuk mencapai konfirmabilitas dapat dilakukan dengan cara mendiskusikan hasil penelitian dengan orang yang tidak ikut berkepentingan dalam penelitian dengan tujuan agar hasilnya dapat lebih objektif.²¹

H. Tahap-tahap Penelitian

1. Tahap pra-lapangan

Meliputi kegiatan menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai lapangan, memilih dan memanfaatkan informan, dan menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap pekerjaan lapangan

²¹ Sugeng Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*, hlm. 144.

Meliputi mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Data tersebut diperoleh dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Tahap analisis data

Meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data yang didapat dan metode perolehan data sehingga data benar-benar valid sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.

4. Tahap penulisan laporan

Meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data. Setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan perbaikan, saran-saran demi kesempurnaan skripsi yang kemudian ditindaklanjuti hasil bimbingan tersebut dengan menulis skripsi yang sempurna. Langkah terakhir melakukan pengurusan kelengkapan persyaratan untuk ujian skripsi²²

²² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), hal. 125