

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan kualitatif merupakan jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini. Prof. Dr. Sugiyono menyatakan bahwa,

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Sedangkan menurut Anslem Strause dan Juliet Corbin penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).<sup>59</sup> Jadi, penelitian kualitatif merupakan penelitian dimana data berupa hasil percakapan dengan narasumber biasa disebut wawancara, catatan ketika turun di lapangan dan melihat faktanya, dokumen milik sendiri dan sejenisnya yang hanya berisi tulisan tanpa angka atau perhitungan matematis.

Penelitian dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk mengerti apa yang terjadi pada subjek penelitian. Sebagai contoh apa yang dilakukan subjek penelitian, sudut pandang cara berfikirnya, apa yang membuatnya

---

<sup>59</sup> Anslem Strause dan Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1997), hlm. 188

yakin untuk melakukan suatu hal, langkah yang dipilih ketika masalah terjadi, dan lain sebagainya. Semua itu kemudian dituangkan dalam bentuk kalimat dan narasi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif guna memperoleh informasi bagaimana penerapan etika bisnis Islam dan budaya organisasi pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sebagai upaya peningkatan kinerja karyawan.

## **2. Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini masuk dalam jenis penelitian deskriptif. Dimana penelitian deskriptif sendiri dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data yang diperoleh berasal dari wawancara, observasi, dan analisis dokumen yang kemudian data dijabarkan secara deskriptif. Semua fakta yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.<sup>60</sup>

Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala, maupun keadaan di lapangan.<sup>61</sup> Jadi pada penelitian ini akan mendeskripsikan fakta-fakta mengenai penerapan etika bisnis Islam dan budaya organisasi yang ditemukan pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sebagai upaya peningkatan kinerja karyawan.

## **B. Lokasi Penelitian**

---

<sup>60</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 11

<sup>61</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2005), hlm. 310

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih peneliti untuk memperoleh segala informasi yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun lokasi penelitian yang dipilih adalah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang beralamatkan di Ruko Panglima Sudirman, Jalan Hasanudin No. 2, Kenayan, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa timur. Bank Muamalat ini merupakan kantor cabang pembantu dari PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Tulungagung karena peneliti menempuh studi dan berdomisili di Tulungagung, sehingga penelitian akan lebih menghemat waktu, jarak dan tenaga serta lebih optimal dalam memperoleh informasi. Bank Muamalat Indonesia dipilih karena merupakan bank syariah murni yang banyak diminati dan penerapan etika bisnis Islam serta budaya organisasi yang diterapkan lebih maksimal. PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung berada di deretan ruko sehingga lokasinya strategis dan cukup ramai dikunjungi orang setiap hari. Pemilihan warna ungu pada bangunan menyebabkan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung mudah dicari sehingga nasabah tidak kebingungan meskipun berada di deretan ruko-ruko.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Dua hal utama yang mempengaruhi kualitas hasil penelitian adalah kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Dalam penelitian

kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri.<sup>62</sup> Sama seperti yang dikatakan Nasution (1988) bahwa:

dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti dan masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Hanya peneliti itu sendiri yang dapat mencapainya.

Di lokasi penelitian, peneliti akan melakukan wawancara dan observasi secara langsung dengan pihak PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung supaya data yang diperoleh absah dan dapat dipertanggungjawabkan. Kehadiran peneliti sebagai *human instrument* berfungsi aktif menetapkan fokus penelitian, memilih informan atau narasumber sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data hingga membuat kesimpulan atas hasil temuannya. Peneliti dapat menggunakan instrumen lain, seperti pedoman wawancara, pedoman observasi, dan dokumen milik bank namun sifatnya hanya sebagai instrumen pendukung.

#### **D. Data dan Sumber Data**

##### **1. Data**

Bahan mentah yang perlu dikumpulkan oleh peneliti sehingga menghasilkan informasi maupun keterangan dalam penelitian disebut data. Data kualitatif merupakan serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian yang masih berupa fakta-fakta verbal dan keterangan-keterangan saja.<sup>63</sup> Jadi, intinya data merupakan bahan yang dapat dijadikan dasar kajian.

---

<sup>62</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 398

<sup>63</sup> Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999), hlm. 118

## 2. Sumber Data

Data tidak bisa diperoleh tanpa adanya sumber data. Sedangkan sumber data sendiri merupakan subjek darimana data diperoleh.<sup>64</sup> Secara sederhana sumber data merupakan asal darimana data diperoleh oleh peneliti, baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data:

### a. Data Primer

Merupakan data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan.<sup>65</sup> Peneliti memperoleh data primer dari para informan yang berhubungan dengan penerapan etika bisnis Islam dan budaya organisasi sebagai upaya peningkatan kinerja secara langsung dari objek penelitian yakni PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, dari sana peneliti masih harus melakukan pengolahan lebih lanjut.

Jenis sumber data primer dikelompokkan sebagai berikut<sup>66</sup>:

#### 1) Narasumber

Dalam penelitian kualitatif posisi narasumber sangat penting sebagai individu yang memiliki informasi, atau biasa disebut partisipan maupun informan. Peneliti akan mengajukan pertanyaan, mengamati, mendengarkan, bahkan merekam semua informasi yang disampaikan narasumber, dan narasumber pun bukan hanya sekedar memberikan

---

<sup>64</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 129

<sup>65</sup> Burhan Bugin, *Metode Penelitian Sosial Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hlm. 128

<sup>66</sup> Muhammad Tholchah Hasan, *Metodologi Penelitian Kualitatif Tinjauan Teoritis dan PraktisI*, (Surabaya: Visipress, 2003)hlm. 133

tanggapan namun bisa memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang ia miliki. Maka dari itu peneliti harus cermat supaya data yang diperoleh dapat menjawab fokus penelitian.

Dalam penelitian ini sumber datanya adalah hasil wawancara peneliti dengan karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang terdiri dari *relationship manager*, *funding/marketing*, *supervisor*, *customer service*, *teller*, dan *security*. Wawancara dilakukan pada hampir setiap karyawan dari masing-masing divisi karena disini peneliti berbicara mengenai etika bisnis Islam dan budaya organisasi yang mana data dari masing-masing individu bisa saja berbeda atau bahkan saling melengkapi sehingga validitasnya dapat dijamin. Data yang diambil berupa bagaimana penerapan etika bisnis Islam, penerapan budaya organisasi, kendala yang dialami, dan solusi yang diambil untuk mengatasi kendala tersebut. Selain itu ada juga data jumlah pelatihan yang dilakukan, data jumlah nasabah dan karyawan, serta data-data yang lain.

## 2) Tempat atau Lokasi

Informasi mengenai kondisi dari lokasi penelitian atau aktivitas yang dilakukan bisa digali melalui sumber lokasinya. Peneliti melakukan observasi atau pengamatan langsung pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan melihat sendiri bagaimana aktivitas di kantor, bagaimana penerapan etika bisnis Islam dan budaya

organisasi serta adakah kendala yang terjadi dan bagaimana solusi yang diambil oleh pihak perbankan.

### 3) Paper

Merupakan sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol tertentu dari lokasi penelitian. Sumber data ini akan membantu peneliti untuk memahami narasi dengan lebih sederhana.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder.<sup>67</sup> Data yang diperoleh untuk melengkapi dan mendukung data primer ini berupa dokumen-dokumen ilmiah dan literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder juga dapat berupa hasil studi, tesis, hasil *survey*, studi historis, dan sebagainya.

Sumber sekunder dibagi menjadi dua golongan yakni pribadi dan umum. Sumber sekunder pribadi berupa surat – surat yang dikirim orang lain, buku harian, catatan biografi, dokumen pribadi, dan lain sejenisnya. Sedangkan sumber sekunder umum berupa data yang tersimpan dalam arsip yang biasanya terbuka bagi semua peneliti dengan persyaratan tertentu, misalnya yang dikumpulkan oleh Biro Arsip Nasional dan Otoritas Jasa Keuangan.<sup>68</sup> Selain itu sumber tertulis lain bisa berasal dari buku, majalah ilmiah, dokumen resmi, dan lain sebagainya.

---

<sup>67</sup> Burhan Bugin, *Metode Penelitian Sosial ...*, hlm. 128

<sup>68</sup>S. Nasution, *Metode Research: Penelitian Ilmiah Ed. 1, Cet. 13*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h al. 143-144

Dapat disimpulkan bahwa sumber data sekunder merupakan sumber data penunjang yang dapat diperoleh dari dokumen maupun arsip PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, seperti data jumlah penghimpunan dana tahun 2015-2019 yang diperoleh dari laporan tahunan atau *annual report*, hasil penelitian terdahulu dari peneliti yang pernah melakukan penelitian disana, buku-buku mengenai etika bisnis Islam dan budaya organisasi pada perbankan syariah, serta dokumen maupun catatan yang berkaitan dengan itu semua.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standart data yang ditetapkan.<sup>69</sup> Guna memperoleh data yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini, maka peneliti harus memilih teknik yang sesuai. Disini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data:

##### **1. Observasi**

Observasi sering disebut juga dengan metode pengamatan, yakni data dikumpulkan dengan melihat secara cermat apa kasus atau gejala yang sedang terjadi. Kemudian hasil pengamatan dicatat secara cermat dan sistematis supaya mudah dipahami.<sup>70</sup> Metode ini menggunakan pengamatan atau penginderaan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses atau

---

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis ...*, hlm. 401

<sup>70</sup> Soeratno dan Lincolin Arsyad, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis. Ed.Revisi*, (Yogyakarta: (UPP) AMP YKPN, 1999), hal. 89

perilaku<sup>71</sup>. Hanya dengan langkah observasi diperoleh data atau fakta yang sebenarnya. Namun terkadang orang lain masih saja mempertanyakan apakah suatu pengamatan itu cukup *shahih* dan apakah objek yang diamati *representative* (cukup mewakili) dengan gejala yang diamati, sehingga pekerjaan observasi memang memerlukan kegigihan dan ketekunan.

Observasi dapat dilakukan sekali dalam kurun waktu tertentu atau dapat pula berulang. Oleh sebab itu observasi hendaknya dilakukan oleh orang yang tepat. Dalam observasi melibatkan 2 komponen yaitu si pelaku observasi (*observer*) dan obyek yang diobservasi (*observe*).<sup>72</sup> Dalam penelitian ini yang bertindak sebagai *observer* adalah peneliti, sedangkan yang menjadi *observe* atau objek yang diteliti adalah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Peneliti akan mengamati secara langsung di lokasi penelitian supaya memperoleh data yang akurat dan faktual berkenaan dengan penerapan etika bisnis Islam dan budaya organisasi di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

## 2. Wawancara Mendalam (*Indept Interview*)

Merupakan percakapan antara minimal dua orang atau lebih, dimana mereka saling membutuhkan informasi satu sama lain. Sehingga ada pihak yang mengajukan pertanyaan dan ada pihak yang menjawab pertanyaan.<sup>73</sup>

Dilihat dari apa pertanyaannya, ada wawancara tertutup atau *closed interview*

---

<sup>71</sup>Sanapiah Faisal, *Format – format Penelitian Sosial: Dasar – dasar dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 52

<sup>72</sup>Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), hal. 69

<sup>73</sup>Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hal. 181

dimana jawaban yang dikehendaki peneliti hanya terbatas pada sesuatu. Kemudian ada wawancara terbuka atau *open interview* terjadi apabila wawancara mengajukan pertanyaan dimana jawaban harus diuraikan dengan tidak terbatas.<sup>74</sup>

Sebenarnya ketika melakukan pengumpulan data di lapangan, peneliti dapat memilih metode apa yang mau digunakan. Misal memilih wawancara mendalam yang sifatnya terbuka juga akan bagus. Supaya tidak mengalami kebingungan ketika di lapangan, maka peneliti harus membuat list data pertanyaan apa saja yang akan ditanyakan. Selain supaya lebih rapi, informasi yang diperoleh juga akan runtut dan tidak ada data yang terlewat. Meskipun begitu list pertanyaan bukanlah suatu yang kaku dan paten, tetapi dapat diimprovisasi oleh peneliti.<sup>75</sup>

Pada penelitian ini dipilih pengumpulan data dengan wawancara mendalam atau wawancara tidak terstruktur yang mirip dengan percakapan informal. Peneliti belum mengetahui pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti menjadi pendengar setia apa yang diceritakan para informan. Dengan menganalisis setiap jawaban dari informan, peneliti dapat mengajukan pertanyaan bersambung yang nantinya akan digunakan untuk melengkapi data hingga tercapai informasi tujuan yang dikehendaki. Selain itu, peneliti juga menyusun pedoman wawancara supaya lebih rapi, informasi yang diperoleh runtut, dan tidak ada data yang terlewat. Tidak lupa hasil

---

<sup>74</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2008), hal. 100

<sup>75</sup>*Ibid*, hal. 101

wawancara harus dicatat supaya tidak hilang dan dibuat rangkuman yang lebih sistematis sesuai fokus penelitian.

Berdasarkan pada bab sebelumnya telah dijelaskan mengenai landasan teori dan diperoleh definisi operasional yang terdiri dari sekumpulan instruksi mengenai cara mengukur variabel yang telah didefinisikan secara konseptual. Ada beberapa indikator yang digunakan sebagai pedoman pertanyaan yang diajukan kepada narasumber terkait variabel-variabel penelitian untuk memberikan hasil yang seragam pada semua peneliti. Berikut disajikan tabel indikator pertanyaan penelitian:

**Tabel 3.1 Indikator Pertanyaan Wawancara**

No	Rumusan Masalah	Indikator	Pertanyaan
1.	Etika Bisnis Islam	<i>Ihsan</i>	Karyawan tidak melakukan kecurangan dalam bentuk apapun.
			Karyawan bermurah hati kepada semua pihak.
		<i>Itqan</i>	Menjaga kualitas produk.
			Data disusun dengan rapi.
		Hemat	Meletakkan harta sesuai dengan kegunaan.
			Mampu bertahan di masa yang akan datang.
		Kejujuran dan Keadilan	Karyawan berkata dan bersikap sesuai situasi kondisi.
			Tidak memihak kepada salah satu pihak.
		Kerja Keras	Memiliki target kerja.
			Mampu bersaing dan mencapai tujuan perusahaan.

2.	Budaya Organisasi	Inovasi dan Pengambilan Risiko	Kreatif dalam melakukan pekerjaan.
			Berani mengambil risiko.
		Memperhatikan Detail	Karyawan membuat laporan bulanan.
			Karyawan menunjukkan presisi, analisis, dan detail.
		Orientasi pada Hasil	Menitikberatkan pada hasil yang dicapai.
			Menggunakan cara halal untuk mencapai hasil.
		Orientasi pada Orang	Mempertimbangkan keputusan semua orang di perusahaan.
			Kesejahteraan karyawan.
		Orientasi pada Tim	Kolaborasi kemampuan karyawan dalam tim.
			Hasil kerja lebih efektif dan efisien.
		Keagresifan	Karyawan bersikap agresif dalam bekerja.
			Memanfaatkan waktu untuk bekerja.
		Stabilitas	Stabil dalam keberlanjutan.
			Berkomitmen pada pertumbuhan.
3.	Hubungan Etika Bisnis Islam dan Budaya Organisasi	Korelasi positif.	Etika bisnis Islam yang baik mendukung terbentuknya budaya organisasi yang baik.
			Memiliki hubungan yang saling mempengaruhi.
		Efektif	Ketika diterapkan secara bersamaan menjadi lebih efektif.

			Proses penerapan cukup mudah asal telaten.
4.	Kendala	Terjadi pelanggaran.	Masalah kehadiran.
			Pakaian tidak sesuai.
		Kurangnya kemampuan beradaptasi.	Kesulitan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja.
			Memiliki latar belakang konvensional.
		Persaingan dengan lembaga keuangan lain.	Memperbarui produk.
			Melakukan evaluasi.
		<i>Trend Global.</i>	Tidak sesuai dengan prinsip syariat.
			Mempengaruhi kebiasaan para karyawan.
5.	Solusi	Pemberian sanksi.	Memiliki tiga tingkatan SP (Surat Peringatan)
			Tidak pernah terjadi PHK (Pemutusan Hubungan Kerja).
		<i>Training.</i>	Pelatihan dilakukan rutin.
			Digunakan untuk meningkatkan potensi karyawan.
		Produk baru.	Produk banyak diminati nasabah.
			Memperbanyak ATM dan memperluas <i>mobile banking</i> .
		Penerapan sesuai syariat Islam	Etika sesuai nilai-nilai dalam perbankan syariah.
			Budaya disesuaikan dengan nilai luhur perusahaan.
6.	Peningkatan Kinerja	Produktifitas perusahaan.	Meningkatnya prosentase penghimpunan dana.
			Tercapainya target perusahaan.

		Performa Karyawan.	Karyawan memberikan pelayanan yang mudah dan cepat pada nasabah.
			Meningkatnya prosentase jumlah karyawan.
		Peningkatan Nasabah.	Produk sesuai kebutuhan nasabah.
			Meningkatnya prosentase jumlah nasabah.

### 3. Dokumentasi

Merupakan kegiatan melihat dan memperhatikan berbagai dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain mengenai objek penelitian.<sup>76</sup>

Dokumentasi atau dokumenter artinya barang-barang tertulis. Jadi, mendokumentasikan berarti merekam suatu kejadian atau momen tertentu sebagai tambahan data. Biasanya data dikumpulkan melalui form dokumentasi, form pencatatan dokumen, atau dengan alat seperti kamera dan alat perekam suara.

Dokumentasi ditujukan kepada subyek penelitian, dapat berbentuk tulisan, gambar, dan karya.<sup>77</sup> Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, biografi, peraturan atau tata tertib, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, sketsa, dan lain-lain. Dan dokumen yang berbentuk karya misalnya film dokumenter, video profil, dan lain sebagainya. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa arsip dokumentasi yang diperoleh dari PT. Bank Muamalat Indonesia KCP

<sup>76</sup>*Ibid.*, hal. 218

<sup>77</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis ...*, hlm. 422

Tulungagung seperti laporan tahunan atau *annual report*, tata tertib dan kebijakan milik pihak bank, foto serta video dokumentasi dari kegiatan operasional sehari-hari dan lain sebagainya.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam kelompok yang lebih spesifik, melakukan sintesa, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kembali kepada orang lain.<sup>78</sup> Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Sebelum peneliti memasuki lapangan, analisis dilakukan terhadap data sekunder untuk menentukan fokus penelitian.

Adapun proses analisis data selama di lapangan model *Milles* dan *Hiberman* terdiri dari 3 tahapan yaitu<sup>79</sup>:

### **1. *Data Reduction* (Reduksi data)**

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat dengan teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti

---

<sup>78</sup>*Ibid*, hlm. 427

<sup>79</sup>*Ibid*, hlm. 431-438

merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan membuang yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti menuju tahap selanjutnya.

Pada penelitian ini, semua data tentang penerapan etika bisnis Islam dan budaya organisasi di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung tentu sangat banyak. Oleh sebab itu peneliti perlu mereduksi data dengan memilah data-data yang penting guna menjawab fokus penelitian dan menyingkirkan data yang kiranya tidak diperlukan. Jika mengalami kesulitan, peneliti dapat mendiskusikan dengan dosen, teman, atau orang lain yang dipandang ahli.

## 2. *Data Display* (Penyajian data)

Langkah selanjutnya adalah menyajikan data supaya data mudah dipahami selain oleh diri sendiri namun orang lain juga. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa berbentuk naratif, bagan, diagram, dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Hal tersebut memiliki alasan karena penjabaran sesuatu akan membuat informasi menjadi lebih jelas. Orang lain tidak perlu mengartikan dua kali, hanya dengan membaca sudah mengerti maksud peneliti.

Disini peneliti menyajikan data dengan teks yang bersifat naratif. Jadi, peneliti menjabarkan bagaimana penerapan etika bisnis Islam dan budaya organisasi di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dengan jelas sehingga mudah dipahami oleh orang lain.

### 3. *Conclusion Drawing/ Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari data yang sudah disajikan dengan rapi dapat ditarik kesimpulan awal yang menyatakan inti tujuan dari pengumpulan data. Karena masih awal maka sifatnya juga masih sementara. Meskipun sementara sebenarnya kesimpulan ini bisa dipercaya tergantung bukti yang mengiringi. Kesimpulan penelitian kualitatif bisa saja menjawab rumusan masalah, tetapi mungkin juga tidak, karena data bisa saja berkembang setelah peneliti berada di lapangan pada waktu yang berbeda. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif diharapkan dapat menjadi temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

Tahap terakhir dari analisis data pada penelitian ini adalah menarik kesimpulan dari data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah direduksi dan disajikan dengan baik. Peneliti akan menarik kesimpulan dari etika bisnis Islam dan budaya organisasi yang diterapkan di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sebagai upaya meningkatkan kinerja.

### **G. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Uji keabsahan data dalam penelitian memiliki kriteria terhadap data hasil penelitian, yakni valid, reliabel, dan objektif. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.<sup>80</sup> Dengan demikian artinya data yang valid adalah data yang sama antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Jika peneliti membuat laporan

---

<sup>80</sup> *Ibid*, hlm. 455

yang tidak sesuai dengan apa yang terjadi pada objek penelitian, maka data tersebut tidak valid.

Dalam penelitian kualitatif, untuk memperoleh data yang valid, reliabel, dan objektif, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel, pengumpulan serta analisis data dilakukan dengan cara yang benar. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan keabsahan temuan dengan perpanjangan pengamatan dan triangulasi sumber:

#### 1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Peneliti akan tinggal di lapangan sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai.<sup>81</sup> Kapan titik kejenuhan pengumpulan data tercapai? Yakni ketika sudah tidak ada data baru yang lebih berarti lagi. Dengan perpanjangan pengamatan hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terjalin dengan baik, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, dan saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Dari sini peneliti dapat mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang benar atau tidak.

Pada penelitian ini perpanjangan pengamatan akan dilakukan pada sumber data yang lama, yakni karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang terdiri dari *relationship manager funding/marketing*,

---

<sup>81</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005), hlm. 329

*supervisor, customer service, teller, dan security*. Karena data dirasa masih kurang maka peneliti menambah sumber baru yakni nasabah dan orang yang pernah menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Peneliti akan mengulang proses observasi, wawancara, hingga dokumentasi untuk lebih meyakinkan bahwa data yang diperoleh adalah valid, reliabel, dan objektif.

## 2. Triangulasi Sumber

Triangulasi merupakan salah satu cara pengujian kredibilitas pada penelitian ini. Triangulasi sendiri adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.<sup>82</sup> Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang kualitas etika bisnis Islam yang diterapkan di bank syariah, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dapat dilakukan ke *supervisor*, karyawan yang memberi pelayanan, dan nasabah yang mendapat pelayanan. Data dari ke tiga sumber tersebut tidak bisa disama ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan dan dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Kemudian data dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

Pada penelitian ini, peneliti mengecek data yang telah diperoleh melalui tiga sumber, yakni pihak PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, nasabah, dan orang yang pernah menjadi nasabah disana.

---

<sup>82</sup> *Ibid*, hlm. 330

## H. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian ini tahap yang ditempuh adalah sebagai berikut:

### 1. Tahap Persiapan

Merupakan tahap awal dari penelitian ini. Peneliti akan mulai dengan observasi masalah apa yang perlu diteliti dan bank syariah mana yang bisa dijadikan objek penelitian. Tahap ini merupakan tahap yang paling menentukan untuk langkah selanjutnya, dan peneliti akhirnya memantapkan pilihan untuk membahas penerapan etika bisnis Islam dan budaya organisasi di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Setelah data hasil observasi cukup, maka selanjutnya peneliti mencari referensi dari berbagai sumber seperti buku dan penelitian terdahulu mengenai topik tersebut dan membuat proposal skripsi sembari mengirimkan permohonan izin penelitian pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Setelah proposal skripsi dan proses perizinan sudah disetujui, maka peneliti bisa menuju tahap selanjutnya.

### 2. Tahap Pelaksanaan

Peneliti memulai penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Dimulai dengan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian yang dipilih, seperti apa pentingnya etika bisnis Islam di bank syariah, bagaimana budaya organisasi yang dapat meningkatkan karyawan, hingga data tentang *track record* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Data tersebut dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### 3. Tahap Analisis Data

Selanjutnya data yang telah terkumpul kemudian dipilih mana data yang penting dan tidak untuk dilakukan analisis lebih dalam dan penafsiran sesuai dengan fokus penelitian. Hasilnya berupa kesimpulan yang disajikan ke dalam bahasa yang mudah dipahami orang lain. Tidak cukup sampai disitu, langkah selanjutnya adalah melakukan pengecekan keabsahan temuan untuk melihat apakah data hasil penelitian sudah valid, reliabel, dan objektif.

### 4. Tahap Penulisan Laporan

Kegiatan selanjutnya adalah penyusunan hasil penelitian dalam bentuk penulisan skripsi. Laporan ini harus disusun dengan rapi dan sistematis. Isinya harus mudah dipahami oleh pembaca dan menggunakan bahasa baku yang sopan.