

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Salah satu alasan menggunakan metode ini, metode ini sangat mudah menyesuaikan jika terjadi kenyataan yang ganda. Penelitian ini lebih diarahkan kepada pencarian fakta terkait bagaimana upaya peningkatan produk Tabungan Faedah BRI Syariah dalam menunjang perkembangan produk unggulan pada PT Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks BRI Syariah). Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrument utama dalam mengumpulkan data.³⁴

2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif, dimana dalam metode penelitian ini memanfaatkan data kualitatif yang dijabarkan dalam bentuk deskriptif. Penelitian ini digunakan peneliti untuk mengetahui fenomena dilapangan yang akan diteliti. Tidak hanya menggunakan jenis penelitian deskriptif melainkan juga dengan jenis penelitian kepustakaan yang memberikan informasi melalui pengumpulan

³⁴ Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 57-58

data dari berbagai materi yang didapat dalam ruang lingkup kepustakaan. Dengan kata lain memahami serta membaca berbagai literatur yang berhubungan dengan permasalahan pada penelitian ini.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah PT Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks BRI Syariah) yang berlokasi di Ruko Panglima Sudirman Trade Center Blok A1, Jl. Hasanuddin, Kenayan, Kec. Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66212. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa saat ini sedang terjadi pandemi Covid 19, sehingga lokasi yang dipilih yakni lokasi yang dapat dijadikan penelitian secara langsung, dengan tetap menerapkan protokol kesehatan, dan tempat penelitiannya yang strategis dan terjangkau. Lokasi ini dipilih karena mengingat produk tabungan faedah ini merupakan salah satu produk yang menjadi unggulan pada PT Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks BRI Syariah).

Alasan peneliti memilih tempat penelitian di PT Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks BRI Syariah) karena:

1. Keberadaan PT Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks BRI Syariah) lokasinya yang strategis dan terjangkau diharapkan mampu memberikan kontribusi yang baik untuk perkembangan perbankan syariah saat ini.

2. Produk-produk yang dimiliki oleh PT Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks BRI Syariah) cukup banyak, namun peneliti tertarik dengan produk tabungan yaitu Tabungan Faedah BRI Syariah yang juga merupakan produk unggulan dari lembaga tersebut. Sehingga peneliti bermaksud untuk mengkaji atau mencari informasi mendalam terkait produk tersebut.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam hal penelitian, kehadiran peneliti menjadi faktor terpenting. Dalam penelitian peneliti sebagai instrument kunci penelitian yang melakukan pengamatan aktifitas-aktifitas yang ada dilapangan. Dan peneliti memiliki hubungan aktif dengan obyek penelitian.³⁵ Peneliti mengumpulkan data sekaligus melaporkan hasil pengamatan yang sudah dilakukan. Dalam penelitian ini seorang Cash Outlet Supervisor, Customer Service dan nasabah PT Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks BRI Syariah) sangat membantu dalam memberikan informasi dan penyediaan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Kehadiran peneliti juga penting karena dalam penelitian membutuhkan data yang valid dan hal itu hanya dapat terwujud karena kehadiran peneliti. Kevalidan data tersebut penting karena dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti dalam melakukan wawancara, observasi, harus benar-benar dilakukan. Hasil penelitian tersebut dapat

³⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 7-8

didukung dokumentasi yang dilakukan ketika penelitian dilakukan pada PT Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks BRI Syariah).

D. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian data dan sumber data merupakan subjek dalam penelitian. Dalam suatu penelitian diperoleh data melalui wawancara yang disebut dengan responden. Data tersebut diperoleh dalam bentuk tulisan maupun lisan.³⁶ Sumber data dapat dibedakan menjadi 2 yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang bisa langsung memberikan data kepada peneliti.³⁷ Penelitian ini dilakukan dengan wawancara kepada Cash Outlet Supervisor, Customer Service dan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks BRI Syariah) dengan mengambil gambar atau foto sebagai dokumentasi penelitian dan melakukan observasi dengan mengamati area sekitar tempat penelitian untuk mengetahui situasi dan kondisi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Dalam data sekunder peneliti akan diberi hasil pengumpulan data yang dilakukan PT Bank Syariah Indonesia KK

³⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hlm. 107

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2012) hlm.326

Tulungagung Trade Center (Eks BRI Syariah) melalui dokumen atau catatan menjadi dokumentasi yang akan mendukung data yang diperlukan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data.³⁸ Dalam hal ini ada beberapa metode pengumpulan data yang bisa digunakan dalam penelitian kualitatif. Metode-metode tersebut yaitu:

a. Observasi

Observasi dapat disebut juga dengan pengamatan. Pengamatan merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis objek-objek yang diteliti.³⁹ Dalam hal ini observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung di lapangan yang dilakukan pada PT Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks BRI Syariah) khususnya pada produk Tabungan Faedah BRI Syariah.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan teknis pengumpulan data yang dilakukan dengan tatap muka secara langsung antara peneliti dengan narasumber yang mana peneliti mengajukan sebuah pertanyaan yang harus di jawab oleh narasumber secara lisan sesuai dengan yang ditanyakan oleh peneliti. Wawancara merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dengan dua orang atau lebih bertatap muka

³⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*....hlm. 108

³⁹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 70

mendengarkan informasi dan keterangan.⁴⁰ Wawancara dilakukan kepada narasumber untuk mendapatkan informasi upaya peningkatan produk Tabungan Faedah BRI Syariah dalam menunjang perkembangan produk unggulan pada PT Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks BRI Syariah). Wawancara dilakukan kepada Cash Outlet Supervisor, Customer Service dan Nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center (Eks BRI Syariah).

c. Dokumentasi

Dokumentasi diperoleh dari foto, catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan agenda.⁴¹ Dokumentasi merupakan metode pelengkap dari metode observasi, dan wawancara pada penelitian yang akan dilakukan pada PT Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks BRI Syariah). Dalam penelitian ini dokumentasi berupa foto atau gambar hasil penelitian yang telah berlangsung dilaksanakan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan agar penelitian secara berurutan dan memudahkan peneliti untuk menemukan dan menyimpulkan temuan lapangan dalam penelitiannya. Teknik analisis data dilakukan dari awal merumuskan masalah dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan sampai penulisan hasil penelitian.⁴²

⁴⁰ *Ibid*, hlm. 83

⁴¹ Suharsimi Arikonto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.....hlm. 206

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*.....hlm. 364

Dalam proses analisis data, ada beberapa langkah pokok yang harus dilakukan yaitu antara lain:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah meringkas, memilih hal-hal yang penting serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan dan mencarinya apabila di perlukan.⁴³

b. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut data yang diperoleh dapat terorganisir serta tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan dalam penelitian masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat. Kesimpulan dalam penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah, karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah penelitian berada di lapangan sehingga dapat ditemukan temuan baru yang disajikan berupa sebuah deskripsi atau gambaran yang awalnya belum begitu jelas dan dengan adanya kesimpulan dalam tahap ini akan membantu peneliti dalam tahap menganalisis data yang telah didapatkannya.

⁴³ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif....hlm. 247

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Dalam analisis data peneliti menggunakan analisis deskriptif, yaitu metodologi kualitatif. Prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek atau subjek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak. Penggunaan metode deskriptif analisis berguna ketika peneliti menggambarkan data, sekaligus menerangkan ke dalam oemikiran-pemikiran yang rasional. Sehingga tercapailah sebuah analisis data yang memiliki nilai empiris.

Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa cara untuk meingkatkan keabsahan data penelitian kualitatif yaitu :

1. *Credibility*

Kredibilitas adalah uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak diragukan sebagai hasil sebuah karya ilmiah, meliputi:

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kemabli ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti deengan sumber akan semakin terjalin.

Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah

diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat dipertanggungjawabkan atau benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan secara berelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik dan sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol atau mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat dan disajikan sudah benar atau belum.

Untuk meningkatkan ketekunan, peneliti dapat melakukan cara dengan membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian terdahulu, dokumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Dengan cara demikian, maka peneliti akan semakin cermat dalam membuat hasil penelitian yang akhirnya hasilnya akan semakin berkualitas.

c. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar itu untuk keperluan pengecekan atau suatu pembandingan terhadap data tersebut.⁴⁴ Peneliti berusaha mengkaji data dengan beberapa sumber dan mengadakan pengecekan

⁴⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 330

hasil penelitian dengan para ahli menggunakan berbagai sumber dari buku.

Dengan demikian terdapat triangulasi diantaranya triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.⁴⁵

1). Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2). Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Untuk menguji kredibilitas dan dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3). Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara pada saat narasumber masih fresh dimana akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau dengan teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 273-274

d. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negative berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan yang ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan merubah temuannya.⁴⁶

e. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti kamera, handycam, alat rekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian. Sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.....*, hlm. 275-276

f. Mengadakan Membercheck

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data. Dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

Pelaksanaan *membercheck* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan, atau kesimpulan. Caranya dapat dilakukan secara individual, dengan cara peneliti datang ke pemberi data, atau melalui forum diskusi kelompok. Dalam diskusi kelompok peneliti menyampaikan temuan sekelompok pemberi data. Dalam diskusi kelompok tersebut, mungkin ada data yang disepakati, ditambah, dikurangi atau ditolak pemberi data. Setelah data disepakati bersama, maka para pemberi data diminta untuk menandatangani, supaya lebih otentik. Selain itu juga sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan *membercheck*.

2. Pengujian *Transferability* (*Transferabilitas*)

Transferability merupakan validitas eksternal penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan atau dipakai dalam situasi lain. Supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian secara rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain. Bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (*transferability*), maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas.⁴⁷

3. Pengujian *Dependability* (*Dependabilitas*)

Pada tahap uji *dependability* (*dependabilitas*), dikatakan memenuhi *dependability* apabila peneliti berikutnya dapat mereplikasi rangkaian proses penelitian. Bahwa Uji *dependability* dapat dilakukan melalui kegiatan audit terhadap seluruh proses penelitian. Hasil penelitian tidak bisa dikatakan *dependabel* jika peneliti tidak dapat membuktikan bahwa telah dilakukannya rangkaian proses penelitian secara nyata. Jadi harus

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.....*, hlm. 276-277

benar benar terdapat serangkaian proses penelitian yang dilakukan oleh auditor melalui proses audit. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Bagaimana peneliti mulai menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji kebasahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

4. Pengujian *Confirmability* (*Konfirmabilitas*)

Objektivitas pengujian kualitatif disebut dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh banyak orang. Penelitian kualitatif, uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahapan dalam penelitian memiliki beberapa tahapan antara lain:

a. Tahap Persiapan

Dalam tahap persiapan ini peneliti mulai menyiapkan teori dan materi serta pandangan yang akan dihubungkan dengan permasalahan dalam penelitian.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, dimana data ini diperoleh secara langsung dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

c. Tahap Analisis Data

pada tahap analisis data ini peneliti akan menyusun data-data yang diperoleh pada saat pelaksanaan penelitian secara terperinci dan sistematis agar mudah dipahami. Selanjutnya data tersebut dianalisis antara teori dengan hasil temuan yang ada.

d. Tahap Penulisan Laporan

Pada tahap penulisan laporan meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pengumpulan pemberian makna data.