BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. JENIS DAN METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif (*field research*).Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.[1] Metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara atau penelaahan dokumen. Jenis pelaporan menggunakan analisis deskriptif yaitu laporan penelitian yang berisi kutipan kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut.[2] Metode analisis deskriptif yaitu metode yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat ilmiah ataupun rekayasa manusia. Penelitian ini mengkaji bentuk, aktivitas, karakteriskan, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaannya dengan fenomena lain. [3]Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang memberikan data tentang suatu keadaan atau gejala-gejala sosial yang berkembang ditengah-tengah masyarakat sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh, lengkap dan sistematis tentang objek yang akan diteliti.

Penulis mendeskrepsikan data-data yang diperoleh secara langsung dari penanggung jawab BMT Harapan Ummat dan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan nasabah sebagai narasumber. Data tersebut di deskripsikan sesuai dengan keadaan nyata dilapangan dan dibandingkan dengan teori yang sudah ada dan menjadi dasar dari penelitian ini. Peneliti pemaparkan dengan berhati-hati dan apa adanya tanpa merekayasa keadaan yang nyata terjadi di BMT Harapan Ummat dan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

[1] Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kual ri dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), Hal : 80

[2] Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kulitatif, Edisi Revisi*, (Bandung, PT. Remaja Posdakarya, 2012), Hal : 11

[3] Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*,(Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2013),Hal : 72

B. KEHADIRAN PENELITI

Salah satu ciri dalam penelitian kualitatif adalah peranan manusia sebagai instrumen penelitian, dimana instrumen yang dimaksud disini adalah peneliti sendiri. Seorang peneliti dalam penelitian kualitatif tidak terlepas atau tidak dapat dipisahkan dari pengamatan berperan serta. Pengamatan berperan serta berasumsi bahwa cara terbaik dan mungkin satu-satunya cara untuk beberapa bidang kehidupan sosial ialah dengan jalan membaurkan diri kedalam diri orang lain dalam susunan sosialnya. Jadi peranan penelitilah yang menentukan keseluruhan skenarionya dalam penelitian. Oleh krena itu kesungguhan serta kedetailan dalam menjaring data sesuai dengan kenyataan dilapangan sangat dibutuhkan.[4]

Kehadiran peneliti dalam hal ini sangatalah penting dan utama. Jadi dalam melakukan penelitian ini peneliti datang langsung ke lokasi untuk mencari data dan untuk membuktikan kebenaran data atau keterangan yang diberikan oleh narasumber. Dalam hal ini kedatangan peneliti di BMT Harapan Ummat Tulungagung dan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dimulai dari meminta izin serta mengatur jadwal wawancara hingga melakukan wawancara narasumber. Kehadiran peneliti tidak hanya di lembaga keuangan tetapi juga datang secara langsung ketempat nasabah untuk menguatkan pernyataan yang diperoleh peneliti dari lembaga keuangan yang bersangkutan.

Tabel 1.1

Daftar Kehadiran Peneliti Di Lokasi Penelitian

TGL	TEMPAT	NARASUMBER	KET
16 Februari 2016	Di Kantor Bmt Harapan Ummat Tulungagung	Bpak. M Badri	Mengtur jadwal wawancara dengan narasumber
7 Maret 2016	Di Kantor Bmt		Melihat proses

[4]Lexy j. Meleong *Metodologi Penelitian Kualitatif*..... hal.9

	Harapan Ummat Tulungagung		pelayanan karyawan terhadap nasabah yang datang
18 Februari 2016	Di Kantor Bank Muamalat Indonesia Kcp Tulungagung	Ibu Rinie	Mengtur jadwal wawancara dengan narasumber
1 Maret 2016	Di Kantor Bmt Harapan Ummat Tulungagung	Bpak. M Badri	Manajer BMT HARUM
20 April 2016	Di Kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung	Ibu Rinie	Penanggung Jawab Penelittian Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung
4 Mei 2016	Di Kantor Bank Muamalat Indonesia Kcp Tulungagung		Melihat proses pelayanan karyawan terhadap nasabah yang datang
22 April 2016	Di kantor Bank Muamalat KCP Tulungagung	Bpk. Drs. H. Imam Sarodji Suharto	Nasabah Penabung BMI KCP Tulungagung
22 April 2016	Di kantor Bank	Ibu Suratmi	Nasabah Peminjam

	MuamalatKCP Tulungagung		BMI KCP Tulungagung
19 April 2016	Di kantor Bank MuamalatKCP Tulungagung	Ibu Paramita Widiastuti, Amd. Ke	Nasabah Penabung BMI KCP Tulungagung
22 April 2016	Di kantor Bank MuamalatKCP Tulungagung	Ibu Masroatin S. Ag	Nasabah Penabung BMI KCP Tulungagung
22 April 2016	Di kantor Bank MuamalatKCP Tulungagung	Ibu Siti Romelah	Nasabah Peminjam BMI KCP Tulungagung
22 April 2016	Di kantor Bank MuamalatKCP Tulungagung	Bpk.Sutaji	Nasabah Peminjam BMI KCP Tulungagung

Tabel 1.2

Daftar Kehadiran Peneliti Di Rumah Narasumber (Nasabah)

TGL	TEMPAT	NARASUMBER	KET
19 April 2016	Di Kediaman Nasabah	Ibu St Amnh	Nasabah Bmt Harum Peminjam Juga Penabung
19 April 2016	Di Kediaman Nasabah	Bpk. Sprn	Nasabah Peminjam BMT HARUM

20 April 2016	Di Kediaman Nasabah	Bapak Jn	Nasabah Peminjam BMT HARUM Tulungagung
21 April 2016	Di Kediaman Nasabah	Bpk Mjnt	Nasabah Peminjam BMTHarapan Ummat Tulungagung

C. LOKASI PENELITIAN

Penentuan lokasi selain dibingkai dalam kerangka teori juga dilandasi oleh beberapa pertimbangan teknisnya dan juga dipertimbangkan berdasarkan kemungkinan dapat tidaknya dimasuki dan dikaji lebih mendalam oleh seorang peneliti. Selanjutnya, penting juga dipertimbangkan apakah lokasi penelitian memberikan peluang yang menguntungkan untuk dikaji oleh peneliti.

Peneliti melakukan penelitian di dua lembaga keuangan yaitu lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan non perbankan. Peneliti memilih BMT Harapan Ummat (HARUM) sebagai lembaga keuangan non perbankan dan Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Tulungagung. Penulis memilih BMT Harapan Ummat (HARUM) dan Bank Muamalat (BMI) cabang Tulungagung karena berbagai pertimbangan, BMT Harapan Ummat (HARUM) adalah lembaga keuangan non bank yang beroperasi atau berjalan secara syariah yang memungkinkan bagi peneliti untuk mengetahui apakah lembaga non bank juga menggunakan metode perlindungan nasabah yang sama dengan lembaga perbankan, dan apakah lembaga keuangan non bank melakukan perlindungan nasabah dengan menjaga

rahasia nasabah, memberikan pelayanan yang baik dan juga melindungi nasabah sesuai dengan hukum yang berlaku sedangkan Bank Muamalat (BMI) cabang Tulungagung tersebut adalah lembaga keuangan perbankan yang kemungkinan terbesarnya melakukan apa yang di teliti oleh peneliti. Kedua tempat ini terletak ditengah-tengah perkotaan, tempatnya yang strategis sehingga mudah dijangkau apabila ingin mengunjungi lembaga keuangan tersebut. Ketiganya karena peneliti/penulis melakukan analisis perbandingan antara lembaga keuangan perbankan dan non perbankan syariah.

D. SUMBER DATA

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.[5] Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskiptif dengan melakukan studi perbandingan antara keadaan secara nyata di BMT Harapan Ummat Tulungagung dan juga Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dengan teori-teori kapustakan. Data yang digunakan pada penelitian ini data primer dan data skunder.

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari.[6] Dalam penelitian ini sumber data primer yang yakni data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung dari BMT Harapan Ummat dan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sebagai obyek penelitian yakni data mengenai perlindungan nasabah dengan menjaga rahasia nasabah dan juga memberikan pelayanan terbaik.

---

[5]Lexi j. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*.....hal.9

[6]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik-Edisi Revisi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), Hal : 107

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung siperoleh oleh penelitian dari subyek penelitiannya.[7] Data ini diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Jadi data sekunder yakni data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti atau data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi.

Adapun data sekunder dari penelitian bersumber dari dokumen-dokumen berupa peraturan-peraturan tertulis yang berhubungan dengan fokus penelitian peneliti.

E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.[8] Berdasarkan hal tersebut, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematik.[9] Observasi adalah cara untuk mengumpulkan data dengan mengamati atau mengopservasi obyek penelitian atau peristiwa baik berupa manusia, benda mati, ataupun alam. Metode observasi pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang ada di BMT Harapan Ummat Tulungagung dan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

Metode observasi merupakan metode yang cara mengumpulkan datanya dengan cara pengamatan langsung. Metode ini digunakan sebagai pengamatan langsung. Metode ini digunakan sebagai pengamatan terhadap obyek penelitian khususnya pada fokus

---

[7]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik-Edisi Revisi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), Hal : 129

[8]Tanzih, *Metodologi Penelitian Praktis*, (STAIN : P3M, 2004), hal29

[9]Soeratno, Lincolin Arsyad, *Metodologi Penelitian untuk ekonomi dan Bisnis*, (Yokyakarta : UPP AMP YKPN,1995),hal.89

masalah yang di teliti. Peneliti melakukan observasi untuk melihat secara langsung proses pelayanan yang dilakukan oleh karyawan lembaga keuangan baik pada BMT Harapan Ummat dan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung kepada nasabah yang datang secara langsung di lembaga. Selain itu peneliti juga melakukan observasi secara langsung kerumah nasabah untuk melihat dan menganalisis keadaan secara nyata.

Tabel 1.3

Tabel Kehadiran Peneliti Untuk Observasi

TGL	TEMPAT	KET
7 Maret 2016	Di Kantor Bmt Harapan Ummat Tulungagung	Melihat proses pelayanan karyawan terhadap nasabah yang datang
4 Mei 2016	Di Kantor Bank Muamalat Indonesia Kcp Tulungagung	Melihat proses pelayanan karyawan terhadap nasabah yang datang

2. Metode Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yanng berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan lain-lain.[10]Sedangkan dalam penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data tentang latar belakang objek penelitian yang didokumentasikan dan sumber-sumber lain yang peneliti ambil untuk

[10]Suharsismi arikunto, Prosedur Pnelitian.....hal.206

menunjang penyusunan dan pengumpulan data. Misalnya susunan peraturan yang di mililiki oleh BMT Harapan Ummat dan Bank Muamalat Indonesia kaitannya dengan menjaga rahasia nasabah dan pemberian pelayanan kepada nasabah.

3. Wawancara mendalam

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.[11] Wawancara merupakan bentuk komunikai antara dua orang yang melibatkan seseorang yag ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu, wawancara yang berstruktur sering juga disebut wawancara mendalam.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua informan, tetapi susunan kata dan urutannya sesuai dengan ciri-ciri setiap informan, sehingga wawancara ini bersifat luwes, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.[12]

Dalam melakukan wawancara peneliti memakai teknik wawancara mendalam terhadap narasuber, yaitu dengan menggali informasi mendalam mengenai perlindungan nasabah dengan menjaga rahasia nasabah dan pelayanan yang baik.

Tabel 1.4

Daftar Nama Narasumber

NO	NARASUMBER	KETERANGAN
1	BPAK. M BADRI	Manajer Bmt Harapan Ummat

[11]Lexy j.Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*.....hal.186

[12] Dedi Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2002), hal.180

		Tulungagung
2	IBU RINIE	Penanggung Jawab Penelittian Bank Muamalat Indonesia Kcp Tulungagung
3	IBU SA	Nasabah Peminjam dan Penabung BMT Harum Tulunggung
4	BPK. SPRN	Nasabah Peminjam BMT Harum Tulungagung
5	BPK. DRS. H. ISS	Nasabah Penabung BMI KCP Tulungagung
6	IBU SRTM	Nasabah Peminjam BMI KCP Tulungagung
7	IBU PW, AMD. KE	Nasabah Penabung BMI KCP Tulungagung
8	IBU MSRT S. AG	Nasabah Penabung BMI KCP Tulungagung
9	BPK. JNI	Nasabah Peminjam BMT Harum Tulungagung
10	IBU ST RMLH	Nasabah Peminjam BMI KCP Tulungagung
11	BPK.STJ	Nasabah Peminjam BMI KCP Tulungagung
12	BPK MJNT	Nasabah Peminjam BMT Harapan Ummat Tulungagung
13	BPK EK	Nasabah Penabung BMT Harum Tulungagung

14	IBU ST	Nasabah Penabung BMT Harum Tulungagung

F. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data adalah suatu proses pengaturan urutan data, mengorganisasikan ke dalam sebuah pola, kategori, dan kesatuan uraian dasar.[13] Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Dalam hal ini Nasution (1988) menyatakan analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan penelitian.

Dalam penelitian kualitatif analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

1. Analisis data sebelum di lapangan

   Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama dilapangan.

2. Analisis data selama dilapangan model Miles And Humberman

[13]Lexy Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, edidi revisi,*(Bandung : Rosdakarya,2005)hal.103

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles Dan Humberman (1984) mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, shingga datanya sudah jenuh[14]. Aktivitas dalam analisis data yaitu:

a. Reduksi data, dalam tahap ini peneliti menemukan sebuah hasil dari catatatan lapangan dengan sesuatu proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan.
b. Penyediaan data yaitu peneliti mendapatkan hasil dari proses penyususn secara sistematis yang mana bertujuan untuk memperoleh kesimpulan sebagai penemuan penelitian.
c. Penulis menarikan data catatan yang diambil dari berbagai sumber yang ada dan dari hasil- hasil observasi dapat disimpulkan masalah – masalah yang sesuai dengan fokus penelitian peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti memproses data yang telah dikumpulkan degan observasi dan wawancara mendalam kemudian ditata sedemikian rupa sehingga menjadi paparan yang mudah dipahami dan kemudian diolah dengan pendekatan kualitatif. Dalam analisis data ini data yang terkumpul dipilah-pilah menurut jenisnya. Setelah itu data dipaparkan dan ditafsirkan sehingga peneliti dapat mengambil keputusan.

G. PENGECEKAN KEABSAHAN TEMUAN

Untuk menetapkan keabsahan data (*trust wuthiness*) diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat

[14] Ibid hlm 334-335

kriteria yang digunakan yaitu derajat keercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependebility*), dan kepastian (*confirmability*).[15]

1. Kepercayaan (*kreadibility*)

   Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya, ada beberapa teknik untuk mencapai kredibilitas adalah:

   a. Memperpanjang waktu

      Perpanjangan waktu ini memungkinkan peneliti untuk meningkatkan derajat kepercayaan data ang dikumpulkan. Dengan perpanjangan waktu tersebut dapat mempertajam fokus penelitian dan diperoleh data yang lengkap.

      Sehubungan dengan penelitian yang dimaksud, peneliti berusaha untuk memperpanjang waktu penellitian untuk mendapatkan informasi yang sedetail mungkin sehingga data yang diambil benar-benar valid.

   b. Mengadakan pengamatan mendalam

      Pengamatan dilakukan secara tekun dari efisiensi waktu maupun teknik dilakukan secara maksimal dengan upaya mendatangi mengikuti dan berbaur pada acara aktivitas perkantoran.[16] Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan melalui observasi, peneliti berada di kantor selama satu hari penuh untuk mengamati lebih detai tentang pelayanan nasabah.

   c. Triagulasi

      Yang dimaksud dengan ttriagulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang dimanfaatkan sesuatu diluardata itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai

---

[15] Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kulitatif, Edisi Revisi*,..., Hal : 324-338
[16] Suyitno dan tanzih, *Dasar-Dasar Penelitia*,(surabaya,Elkaf:2006),hal.235

pembanding terhadap data itu. Ada empat macam triagulasi yang dimanfaatkan penggunakan sumber, metode, penyidik, dan teori, yaitu:[17]

1) Triagulasi dengan sumber

Artinnya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal ini dapat dicapai dengan jalan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan membandinngkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

2) Triagulasi dengan metode

Merupakan patton terdapat dua strategi yaitu: pegecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpilan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data menggunakan metode yan sama.

3) Triagulasi dengan penyidik

Yaitu dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali kepercayaan data.

4) Triagulasi dengan teori

Menurut Lincoln Dan Guba, berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori.

d. Diskusi teman sejawat

Menurut Moleong teknik ini dilakukan dengan cara mengekpose hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analistik dengan rekan-rekan sejawat.

[17] Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif....* hal.330

Diskusi ini bertujuan untuk merumuskan teori-teori yang ditemukan. Metode dan etika penelitian. Dalam penelitian ini pengecekan teman sejawat ditempuh dengan mendiskusilkan proses dan hasil penelitian dengan dosen pembimbing dan terutama dengan teman-teman yang melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Hal ini dilakukan dengan harapan peneliti mendapatkan masukan-masukan baik dari segi metodologi maupun konteks penelitian.

2. Keteralihan

Hal ini dimaksudkan untuk membuktikan bahwa hasil penelitian yang dilakukan dalam latar tertentu dapat ditransformasikan atau dialihkan kelatar lain. Untuk melakukan pengalihan ini, peneliti mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan kejadian atau peristiwa yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.

3. Kebergantungan (*depandibility*)

Kriteria ini digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam pengumpulan dan menginterprestasikan data sehingga data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Kesalahan sering dilakukan oleh manusia itu sendiri terutama peneliti karena keterbatasan pengalaman, waktu, pengetahuan. Cara untuk menetapkan bahwa proses penelitian dapat dipertanggungjawabkan melalui survey langsung ke tempay penelitian oleh dosen pembimbing.

4. Kepastian (*konfermability*)

Kriteria ini digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi secara interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh meteri yang ada pada pelacakan keabsahan lembaga tempat penelitian.

H. TAHAP – TAHAP PENELITAN

Usaha dalam mempelajari penelitian kualitatif ini tidak terlepas dari usaha mengenai tahap-tahap pengenalan. Dalam melakukan penelitian ini peneliti memakai empat tahapan, yaitu:

a. Tahap persiapan

Dalam persiapan ini peneliti memulai mempersiapakan segala sesuatunya, membaca buku tentang wawancara ataupun observasi, kemudian mengumpulkan buku-buku atau teori-teori yang berkaitan dengan penyusunan proposal skripsi sesuai dengan judul yang akan kita kaji.

b. Tahap pelaksanaan

Tahap ini dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan angket dan pendukung lain-lain yang bisa dipergunakan untuk kelancaran penelitian.

c. Tahap analisis data

Meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi pada BMT Harapan Ummat (HARUM) dan Bank Muamalat (BMI) cabang Tulungagung. 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. Semua hasil data yang terkumpul disusun secara sistematis dan terperinci. Sehingga data tersebut mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas.[18]

d. Tahap penulisan laporan

[18] Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*,.....hal.127

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 malakukan pengurusan kelengkapan persyaratan untuk ujian skripsi.