

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang (subyek) itu sendiri.¹ Metode yang digunakan adalah metode kualitatif adalah pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Objek penelitian yang digunakan adalah “Pola Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional di PT. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

Adapun ciri-ciri dari penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

- (a) Bersifat alamiah, peneliti kualitatif dilakukan pada latar alamiah atau metode konteks dari suatu keutuhan. Hal ini dilakukan karena sifat alamiah menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya.
- (b) Manusia sebagai alat (instrument), dalam peneliti kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan salah satu sarana pengumpulan data yang utama.
- (c) Metode kualitatif, metode yang

¹ Arif Furchan, *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1992), hal 21

digunakan yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen.

(d) Lebih mementingkan proses daripada hasil, hal ini disebabkan oleh adanya hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses.²

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus. Secara teknis studi kasus adalah suatu penelitian yang mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat.³ Studi kasus juga dikenal sebagai studi yang bersifat komprehensif, intens, rinci, dan mendalam serta lebih diarahkan sebagai upaya menelaah masalah-masalah atau fenomena yang bersifat kontemporer atau kekinian. Secara umum studi kasus memberikan akses atau peluang yang luas kepada peneliti untuk menelaah secara mendalam, detail, intensif, dan menyeluruh terhadap unit sosial yang diteliti.⁴ Adapun yang menjadi studi kasus dalam penelitian ini adalah “Pola Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional di PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik”.

² Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2006), hal. 8-11

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal.14

⁴ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hal.20

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Pusat PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Hal ini berdasarkan hasil penelusuran peneliti dalam penelitian awal.

C. Kehadiran Peneliti

Untuk memperoleh data sebanyak mungkin dan mendalam selama kegiatan penelitian di lapangan dalam penelitian kualitatif peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama sehingga kehadiran peneliti di lapangan mutlak diperlukan. Sejalan dengan pendapat ini, selama pengumpulan data dari subyek penelitian di lapangan, peneliti menempatkan diri sebagai instrument sekaligus pengumpulan data dari sumber yang ada di lapangan.⁵ Peran sebagai instrument sekaligus pengumpul data, peneliti realisasikan dengan mendatangi sebagai obyek anggota PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

D. Data dan Sumber Data

. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama yang ada di lapangan.⁶ Termasuk sumber data primer adalah: (1) *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau dalam konteks penelitian ini disebut dengan

⁵ Lexy J. Moleong, *Metodelogi...*, hal. 87

⁶ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial: Format 2 Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2005), hal. 128

informan. Yang termasuk sumber data ini adalah karyawan dan pimpinan BPRS (2) *Place*, yaitu data yang diperoleh dari gambaran tentang situasi kondisi yang berlangsung berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. (3) *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lain.⁷

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer.⁸ Walaupun dikatakan bahwa sumber di luar kata dan tindakan merupakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.⁹

Adapun data yang termasuk data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari dokumen-dokumen yang berkenaan dengan prosedur pelaksanaan “Pola Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional di PT. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik” terkait dengan bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur*,..... hal. 129

⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Prenada Media , 2005), hlm. 128

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur*..., hal. 13

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.¹⁰ Prosedur pengumpulan data dapat juga diartikan sebagai suatu usaha sadar untuk mengumpulkan data yang diperlukan dan dilakukan secara sistematis dengan prosedur yang standar. Agar dalam penelitian ini dapat diperoleh data-data yang relevan, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu:

1. Metode Observasi

Observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti. Dalam arti luas observasi sebenarnya tidak hanya terbatas kepada pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.¹¹

Dalam hal ini yang dilakukan peneliti adalah terjun langsung ke lapangan, mendatangi lokasi tentang “Pola Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional di PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik”. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan data secara konkret mengenai. Dengan ini diharapkan dapat diketahui secara langsung lebih jauh dan lebih jelas bagaimana penerapan manajemen operasional.

2. Metode Wawancara (*Indept Interview*)

Metode *interview* (wawancara) merupakan cara pengumpulan data dengan jalan tanya-jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 14

¹¹ Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2004), hal. 151

dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.¹² Pada umumnya dua orang atau lebih hadir secara fisik dalam proses tanya jawab, dan masing-masing pihak dapat menggunakan saluran-saluran komunikasi secara wajar dan lancar. Dalam *interview* selalu ada dua pihak yang masing-masing mempunyai kedudukan yang berbeda. Pihak yang satu berkedudukan sebagai pengejar informasi, sedang pihak lainnya dalam kedudukan sebagai pemberi informasi. Melalui teknik wawancara, peneliti bisa merangsang informan agar memiliki wawasan pengalaman yang lebih luas.¹³

Metode ini digunakan untuk mendapatkan berbagai hal yang berhubungan dengan “Pola Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional di PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik:”. Berbagai hal yang ingin diketahui peneliti meliputi tentang proses perhitungan pembiayaan dan penerapannya. Adapun yang menjadi informan dalam wawancara pada penelitian ini adalah manajer PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian yang diterapkan dengan cara “peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen-dokumen, catatan harian dan sebagainya”.¹⁴ Metode dokumentasi pada penelitian ini

¹² Marzuki, *Metodelogi Riset*, (Yogyakarta: BPEE UII Yogyakarta, 2001), hal. 62

¹³ Sanapiah Faisal, *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1982), hal. 213

¹⁴ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian...*, hal. 131

digunakan peneliti untuk mendokumentasikan tentang kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan yang menggunakan “Pola Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional di PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik”. Dalam hal ini dokumentasi dilakukan terhadap berbagai sumber data baik yang berasal bukti, catatan atau laporan historis yang telah tesusun dalam arsip (data dokumenter) yng dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan atau tentang profil “Pola Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional di PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik”.

F. Teknik Analisi Data

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif atau menggunakan deskriptif analisis yaitu berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa yang bersifat empiris kemudian data tersebut dipelajari dan dianalisis sehingga bisa dibuat suatu kesimpulan dan generalisasi yang bersifat umum.¹⁵ Analisis data disebut juga pengolahan dan penafsiran data. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk

¹⁵ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hlm.180

meningkatkan pemahaman tersebut perlu dilanjutkan dengan upaya mencari makna.¹⁶

Sifat analisis penelitian kualitatif adalah penguraian apa adanya fenomena yang terjadi (*deskriptif*) disertai penafsiran terhadap arti yang terkandung dibalik yang tampak (*interpretif*).¹⁷ Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis interpretif dengan mengandalkan daya imajinasi, intuisi, dan daya kreasi peneliti dalam proses yang disebut reflektif dalam menangkap makna dari objek penelitian. Tujuan analisis tersebut adalah untuk menemukan makna peristiwa yang ada pada objek penelitian dan menginterpretasikan makna dari hal yang diteliti. Data-data yang nantinya diperoleh dari penelitian tentang Pola Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Opeasional di PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik akan dianalisis dan ditafsirkan kedalam kata-kata atau penjelasan yang bisa dipahami dengan jelas oleh orang lain, untuk kemudian disajikan secara tertulis dalam bentuk laporan penelitian.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Keabsahan data merupakan derajat ketepatan antara data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah

¹⁶ Noeng Muhajir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta:Rake Sarasin,1996),hal.104

¹⁷ Andi Mappiare AT, *Dasar-dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial dan Profesi*, (Malang: Jenggala Pustaka Utama, 2009), hal. 80

data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.¹⁸

Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data menggunakan uji credibility validitas internal.¹⁹ Credibility (kredibilitas) adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data-data hasil penelitian, dalam penelitian ini cara-cara yang digunakan dalam uji credibility sebagai berikut :

1. Perpanjangan Kehadiran, perpanjangan kehadiran (keikutsertaan) berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai.²⁰
2. Triangulasi, adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.²¹ (a) Triangulasi Teknik, Pada triangulasi teknik ini peneliti akan menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan data yang diperlukan dan dibutuhkan dalam penelitian ini. Dalam uji triangulasi teknik disini, dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan dengan teknik yang berbeda. Lihat gambar bagan 3.1 berikut:²²

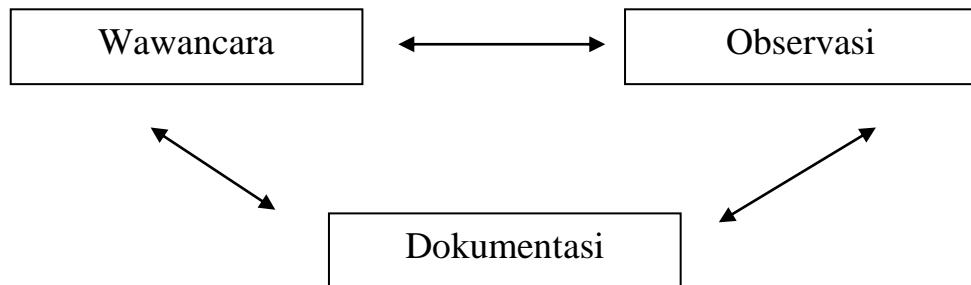
¹⁸ *Ibid*, hlm. 455.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi-Mixswd Methods*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hlm. 364

²⁰ Lexy J. Meleog, *Metodologi*, hal 329

²¹ *Ibid*, hal... 330

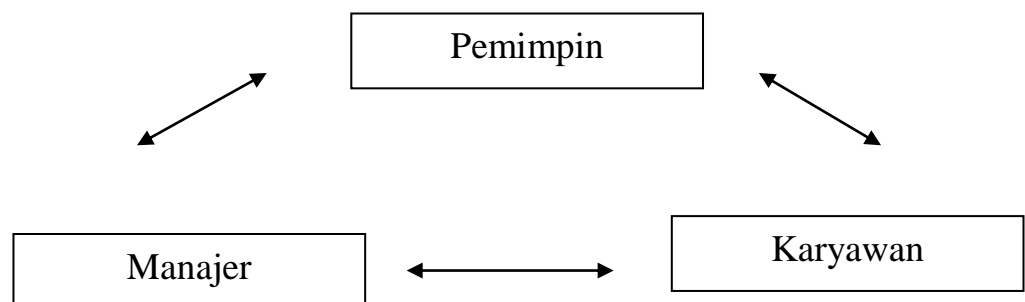
²² *Ibid*, hlm. 464

Gambar 3.1**Triangulasi dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data**

Sumber: Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung:

PT. Remaja Rosda Karya. 2006

- (b) Triangulasi sumber, triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang mana dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Seperti bagan 3.2 berikut.

Bagan 3.2**Triangulasi dengan Tiga Sumber Data**

Sumber: Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung:

PT. Remaja Rosda Karya. 2006

(c) Triangulasi waktu, Pada triangulasi waktu ini, penelitian akan dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda. Seperti, peneliti melakukan wawancara pada pagi hari, kemudian mengulangnya atau melakukan wawancara lanjutan pada siang harinya.

3. Pemeriksaan sejawat, teknik pengecekan validitas data ini, bisa dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi snalitik dengan rekan-rekan sejawat.²³ Teknik ini mengandung beberapa maksud sebagai salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data. Dalam proses pengumpulan data, peneliti akan mengadakan diskusi dengan teman sejawat yang melakukan penelitian yang sama dengan sistem yang terbuka.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Moleong mengemukakan bahwa pelaksanaan penelitian ada empat tahap, yaitu:²⁴ (1) Tahap Pra Lapangan, 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, meliputi mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan tentang pola pengembangan produk bank syariah dalam meningkatkan dalam kualitas manajemen operasional di PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. (3) Tahap Analisis data meliputi analisis data baik

²³ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 7

²⁴ Lexy J. Moleong, (Metode Penelitian Kualitatif, Edii Rrevisi), Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2015, hlm. 125

yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di PT BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

Kemudian dilakkan 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 memebrikan 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 kemdian ditindaklanjuti hasil bimbingan tersebut dngan menulis skripsi yang sempurna. Langkah terakhir melakukan pengurusan kelengkapan persyaratan ujian skripsi.