

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Pendekatan penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati.⁵⁴

Penelitian yang menghasilkan data deskriptif maksudnya adalah metode penelitian yang digunakan untuk 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 deskriptif secara garis besar merupakan kegiatan penelitian yang hendak membuat gambaran atau mencoba melihat suatu peristiwa atau gejala secara sistematis, faktual dengan penyusunan yang akurat.⁵⁵

⁵⁴Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006).

⁵⁵Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Yogyakarta: UII Press, 2005), hal.28.

Pendekatan kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan, yaitu lebih bisa dan mudah menyesuaikan apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, metode ini menyajikan hakekat hubungan antara peneliti dan responden secara langsung dan metode ini lebih peka sehingga dapat menyesuaikan diri dan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi peneliti.⁵⁶ Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui motivasi, kepercayaan dan kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada bank syariah, yaitu Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang.

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 instrumen utama dalam mengumpulkan data yang dapat berhubungan langsung dengan instrumen atau objek penelitian.⁵⁷

2. Jenis penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah *grounded theory* yang dimaksudkan untuk mengembangkan teori dari fenomena sosial berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Pengalaman mendapatkan data di lapangan akan melahirkan pemahaman, pertanyaan, dan hipotesis yang

⁵⁶ Ahmad Tanzeh dan Suyitno, *Dasar-dasar Penelitian* (Surabaya: Elkafe. 2006), hal.116.

⁵⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian* (Bandung: CV Alfabeta, 2005), hal.2.

memandu peneliti untuk memusatkan perhatian pada isu tertentu. Pertanyaan penelitian dipertajam setelah peneliti melakukan pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian ini teori dilahirkan dari data, bukan dari teori yang lain yang sudah ada sebelumnya.⁵⁸

B. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan jenis dan pendekatan penelitian yang peneliti lakukan, 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.⁵⁹ Dengan kata lain, kehadiran peneliti sangat diperlukan di lokasi penelitian karena ini merupakan suatu instrumen penelitian yang sangat penting, yakni saya “Khairunnisa’ Riofahlefi” sebagai peneliti, hadir secara langsung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang. Hal ini dilakukan untuk mengkaji lebih dalam tentang fokus penelitian yaitu mengenai motivasi, kepercayaan dan kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada bank syariah.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti mendapat informasi mengenai sesuatu yang diteliti, lokasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

⁵⁸ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015), hal. 26.

⁵⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal.4.

Beralamat di Jl. Supriadi No. 43, Tamanan, Tulungagung

Telp. (0355) 336516

2. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang

Beralamat di Jl. Rejoagung No. 38, Ploso, Jombang

Telp. (0342) 801296

D. Sumber Data

Sumber data menurut Suharsimi Arikunto adalah subjek dari mana data itu diperoleh.⁶⁰ Sumber data utama (primer) dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan dari obyek yang diteliti, selebihnya adalah data tambahan (sekunder) seperti dokumen dan lain-lain.⁶¹ Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya untuk diamati dan dicatat pertama kalinya dan merupakan bahan utama peneliti, yaitu sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data lewat orang lain atau lewat dokumen.⁶² Data primer dalam penelitian ini yaitu hasil dari wawancara peneliti dengan pimpinan bank, karyawan dan beberapa orang nasabah non muslim yang memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang.

⁶⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal.129.

⁶¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian....*, hal. 157

⁶²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal.225.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diusahakan peneliti, data sekunder ini bersifat penunjang dan melengkapi terhadap data primer. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan dan laporan penelitian yang sudah ada, yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data seperti, dokumen, koran, majalah, jurnal dan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini antara lain:

Arsip bank, jurnal-jurnal, buku-buku, maupun hasil penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian ini, yaitu tentang: analisis motivasi, kepercayaan dan kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada bank syariah.

E. Tehnik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian selalu terjadi proses pengumpulan data, dalam proses pengumpulan data tersebut akan menggunakan satu atau beberapa metode. Jenis metode yang dipilih dan digunakan dalam pengumpulan data, tentunya harus sesuai dengan sifat dan karakteristik penelitian yang dilakukan, berikut ini akan uraikan peneliti mengenai beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan data :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran.⁶³ Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung mengenai motivasi, kepercayaan dan kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden.⁶⁴ Dalam berwawancara terdapat proses interaksi antara peneliti dengan responden, yaitu para Pimpinan bank, para karyawan yang menangani pembiayaan *murabahah*, dan beberapa orang nasabah non muslim dari pembiayaan *murabahah*.

Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua, yakni wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tak terstruktur sering juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif, wawancara terbuka (*open ended interview*), dan wawancara etnografis. Sedangkan wawancara terstruktur sering juga disebut wawancara baku (*standardized interview*) yang susunan pertanyaannya sudah

⁶³Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Tehnik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT. Rinekha Cipta, 2006), hal. 104-105.

⁶⁴*Ibid.*, hal.92.

ditetapkan sebelumnya (biasanya tertulis) dengan pilihan-pilihan jawaban yang juga sudah disediakan.⁶⁵

Wawancara ini ditujukan untuk mengetahui motivasi, kepercayaan dan kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan observasi. Dokumen dapat berbentuk surat-surat, gambar/foto, atau catatan-catatan lain yang berhubungan dengan fokus penelitian. Teknik dokumentasi didapatkan dari sumber on manusia, artinya sumber ini terdiri dari rekaman dan dokumen.⁶⁶

F. Tehnik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisir data, memilah-milahnya menjadikan satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan data, menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁶⁷

Analisis data dalam penelitian berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Diantaranya adalah melalui tiga tahap model, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.⁶⁸

⁶⁵Dedi Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosda, 2006), hal. 120.

⁶⁶Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 184.

⁶⁷Lexy J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif...*, hal. 248.

⁶⁸*Ibid.*, hal. 144.

Penelitian ini menggunakan rancangan studi multi situs, maka dalam menganalisis data dilakukan dalam dua tahap, yaitu analisis data situs individu dan analisis data lintas situs.⁶⁹

1. Analisis data kasus individu

Analisis data situs individu dilakukan pada masing-masing objek yaitu: Studi Multi Situs di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang. Penelitian dalam menganalisis melakukan interpretasi terhadap data yang berupa kata-kata sehingga diperoleh makna (*meaning*). Analisis dilakukan bersama-sama dengan proses pengumpulan data serta setelah data terkumpul.

Analisis data penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data displays*) dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*).⁷⁰

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan diverifikasi. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung bahkan sebelum data benar-benar terkumpul

⁶⁹Robert K. Yin, *Case Study Research: Design and Methods* (Beverly Hills: Sage Publication, 1987), hal.114-115.

⁷⁰Miles M.B dan Huberman A. Mikel, *Qualitative Data Analysis* (Beverly Hills: SAGE Publication, 1992), hal.22.

sudah mengantisipasi akan adanya reduksi sudah tampak sewaktu memutuskan kerangka konseptual, wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan penentuan metode pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung sudah terjadi tahapan reduksi, selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, menulis memo). Proses ini berlanjut sampai pasca pengumpulan data di lapangan, bahkan pada akhir pembuatan laporan sehingga tersusun lengkap.

Langkah selanjutnya mengembangkan sistem pengkodean. Semua data yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip) dibuat ringkasan kontak berdasarkan fokus penelitian. Setiap topik liputan dibuat kode yang menggambarkan topik tersebut. Kode-kode tersebut dipakai untuk mengorganisasi satuan-satuan data yaitu: potongan-potongan kalimat yang diambil dari transkrip sesuai dengan urutan paragraf menggunakan komputer.

b. Penyajian data

Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menemukan suatu makna dari data-data yang telah diperoleh, kemudian disusun secara sistematis, dari bentuk informasi yang kompleks menjadi sederhana namun selektif.⁷¹

⁷¹Miles M.B dan Huberman A. Mikel, *Qualitative Data...*, hal.21-22.

c. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

Kegiatan analisis pada tahap ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Sejak pengumpulan data peneliti berusaha mencari makna atau arti dari simbol-simbol, mencatat, keteraturan pola, penjelasan-penjelasan, dan alur sebab akibat yang terjadi. Kesimpulan final diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

2. Analisis data lintas situs

Analisis data lintas situs dimaksudkan sebagai proses membandingkan temuan-temuan yang diperoleh dari masing-masing situs, sekaligus sebagai proses memadukan antar situs. Pada awalnya temuan yang diperoleh dari lokasi penelitian disusun kategori dan tema, dianalisis secara induktif konseptual dan dibuat penjelasan naratif yang tersusun menjadi proposisi tertentu yang selanjutnya dikembangkan menjadi teori substantif I (temuan dari Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung).

Teori substantif I selanjutnya dianalisis dengan cara membandingkan dengan teori substantif II (temuan dari Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang). Pembandingan tersebut digunakan untuk menemukan perbedaan karakteristik dari masing-masing situs sebagai konsepsi teoritik berdasarkan perbedaan-perbedaan. Pada tahap terakhir dilakukan analisis secara simultan untuk merekonstruksi dan menyusun konsepsi tentang persamaan situs I, dan situs II secara sistematis. Analisis akhir ini dimaksudkan untuk menyusun konsepsi sistematis berdasarkan hasil analisis data dan interpretasi teoritik yang bersifat naratif berupa temuan-temuan

lintas situs yang selanjutnya dijadikan bahan untuk mengembangkan temuan teori substantif.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis lintas situs ini meliputi:

- a. Menggunakan pendekatan induktif konseptualistik yang dilakukan dengan membandingkan dan memadukan temuan konseptual dari masing-masing kasus individu;
- b. Hasilnya dijadikan dasar untuk menyusun pernyataan konseptual lintas situs;
- c. Mengevaluasi kesesuaian data-data dengan fakta yang menjadi acuan;
- d. Merekonstruksi ulang data-data sesuai dengan fakta dari masing-masing kasus individu;
- e. Mengulangi proses ini sesuai keperluan sampai batas kejenuhan.

G. Tehnik Pengecekan Keabsahan Data

Untuk memperoleh data yang nilai keabsahannya mempunyai validitas, maka peneliti akan melakukan usaha-usaha sebagai berikut:

1. Perpanjangan kehadiran

Peneliti akan memperpanjang masa observasi dan wawancara untuk memperoleh data yang valid dari lokasi penelitian yaitu Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang. Disini peneliti tidak hanya sekali atau dua kali, akan tetapi peneliti sering datang untuk mendapatkan informasi.

2. Triangulasi

Merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan/ sebagai pembanding terhadap data tersebut.⁷² Triangulasi dibedakan menjadi 4 macam, diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka peneliti menempuh langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

3. Diskusi dengan teman sejawat

Yaitu mengekspose hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat.⁷³ Peneliti akan berusaha untuk memperlihatkan hasil pengumpulan data yang diperoleh kepada teman sejawat dan mendiskusikan hasil penelitian untuk mengetahui jika ada kemelencengan dari data yang peneliti lakukan.

H. Tahap-tahap Penelitian

⁷²Lexy J Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, ... hal. 330.

⁷³ Saryono, *Metode Kualitatif dan Kuantitatif* ..., hlm. 73.

Dalam melakukan penelitian ini peneliti memakai empat tahapan, yaitu :

1. Tahap persiapan

Dalam tahap persiapan ini peneliti mulai mengumpulkan teori-teori yang berkaitan dengan motivasi, kepercayaan dan kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada bank syariah. Pada tahapan ini dilaksanakan pula proses penyusunan proposal penelitian tesis yang kemudian diseminarkan sampai pada proses disetujuinya proposal penelitian tesis ini.

2. Tahap pelaksanaan

Tahap ini dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan konteks penelitian dari penelitian ini yang ada di lokasi penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Tahap analisis data

Pada tahap ini peneliti menyusun semua data yang telah terkumpul secara sistematis dan terinci sehingga data tersebut mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas.

4. Tahap pelaporan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari tahapan penelitian yang peneliti lakukan. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, laporan ini akan ditulis dalam bentuk laporan penelitian tesis.

