

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dengan cara bentuk deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pendekatan pada penelitian ini dikatakan pendekatan kualitatif karena memiliki karakteristik penelitian kualitatif.¹

Pada jenis penelitian ini yang digunakan adalah deskripsi. Penelitian deskripsi berusaha memberikan gambaran atau mencoba mencandra suatu peristiwa atau gejala secara sistematis, faktual dengan penyusunan yang akurat. Dalam hal ini ada tujuan khusus dalam penelitian deskripsi yaitu bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah aktual yang dihadapi, serta untuk mengumpulkan data atau informan untuk disusun, dijelaskan dan dianalisis.² Pada kesempatan kali ini penelitian dalam memperoleh data yang semaksimal mungkin diperlukan pengamatan dan penganalisaan yang lebih mendalam. Adapun kegiatan tersebut ditempuh melalui pendekatan kualitatif. Karena prosedur penelitian ini akan mendiskripsikan dan menggambarkan secara umum tentang “Analisis *Segmentasi*,

¹ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: UII Press Yogyakarta, 2005), hlm.37

² *Ibid*,..... hlm. 28

Targeting, Positioning pada Proses Penyaluran Produk Pembiayaan *Murabahah* di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri.”

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti mendapatkan berbagai informasi mengenai apapun yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Luas atau cakupan daerah sebagai sasaran penelitian menjadi sebuah pertimbangan lain untuk menentukan metode pengumpulan data. Luasnya daerah penelitian akan sangat mempengaruhi jumlah waktu dan tenaga untuk mengumpulkan data. Dengan ini lokasi penelitian harus dipilih melalui pertimbangan-pertimbangan tertentu agar mempermudah peneliti dalam melakukan penelitiannya dan sesuai dengan rencana penelitian yang telah direncanakan. Pertimbangan tersebut meliputi, mungkin tidaknya lokasi penelitian dimasuki dan dikaji lebih mendalam sesuai dengan tema penelitian yang dilakukan.³

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Kediri yang beralamatkan di Jalan Sultan Hasanuddin No 26, Kelurahan Dandangan, Kecamatan Dandangan, Kota Kediri, Provinsi Jawa Timur. Karena daerahnya yang strategis serta perkembangannya yang dilihat begitu baik, maka peneliti memilih lokasi ini. Dan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Kediri mempunyai beberapa hal yang menarik ditinjau dari beragam produk yang dimiliki serta memiliki inovasi

³ *Ibid*....., hlm. 120

terhadap pengembangan yang dilakukan, guna memberikan layanan terbaik terhadap *financial* yang berhubungan dengan usaha maupun individu sesuai dengan kebutuhan nasabah (*mudharib*), yaitu melalui produk yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Kediri sesuai dengan prinsip syariah, salah satunya adalah produk pembiayaan *murabahah*.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dilapangan merupakan sebagai instrumen kunci penelitian mutlak diperlukan, karena sesuai dengan penelitian yang dipilih, yaitu pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen yang selanjutnya akan terjun ke lapangan harus memiliki pemahaman terhadap metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya dan wawasan terhadap bidang yang diteliti. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan dari temuannya.

Seluruh rangkaian dan proses pengumpulan data dilaksanakan oleh peneliti sendiri sebagai instrumen utama dalam penelitian ini. Penelitian ini berlangsung pada latar alamiah, yang menuntut kehadiran peneliti di lapangan, maka peneliti mengadakan pengamatan mendatangi subyek penelitian dalam hal ini di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri, sekaligus

menghimpun dokumen-dokumen yang diperlukan. Dalam penelitian kualitatif, penulis bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrumen selain manusia dapat pula digunakan seperti pedoman wawancara, pedoman observasi, kamera tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen. Oleh karena itu, kehadiran peneliti di lapangan untuk penelitian kualitatif sangatlah diperlukan.⁴

Dalam proses pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi dan wawancara, peneliti bertindak sebagai pengamat partisipan pasif. Oleh karena itu, peneliti harus bersikap sebaik mungkin, berhati-hati dan sungguh-sungguh dalam menyaring data sesuai dengan kenyataan di lapangan sehingga data yang terkumpul benar-benar *relevan* dan terjamin keabsahannya. Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa, dalam penelitian kualitatif pada awalnya dimana permasalahan belum jelas dan pasti, maka yang menjadi instrumen adalah peneliti sendiri. Tetapi setelah masalah yang akan dipelajari jelas, maka dapat dikembangkan suatu instrumen. Sehingga peneliti bertindak sebagai observer, pengumpul data, penganalisis data dan sekaligus sebagai pelapor hasil penelitian dalam penelitian yang dilakukan.

⁴ J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakter dan Keunggulannya*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2010), hlm. 61-62.

D. Data dan Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan baik kualitatif atau kuantitatif dan akan menunjukkan fakta. Sumber data penelitian adalah subyek darimana data itu diperoleh.⁵ Adapun sumber yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data serta sumber data tersebut memiliki hubungan terkait masalah pokok penelitian sebagai bahan informasi yang dicari.⁶ Data primer dalam penelitian ini yaitu dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data primer tersebut adalah data yang diperoleh dari sumber yang pertama, yaitu berupa hasil wawancara langsung dengan manajer *marketing, marketer* (beserta anggota-anggotanya yang terkait). Sedangkan data yang menjadi objek informan, yaitu seluruh data-data yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri baik berupa dokumen maupun yang tertulis.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data atau informasi kepada pengumpul data. Jadi data sekunder merupakan data yang diusahakan sendiri oleh pengumpul data,

⁵ Suharsimi Arikunti, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), hlm.129

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm.193

yaitu peneliti dan data diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi. Data sekunder yang termasuk dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen yang berkenaan dengan segmentasi, *targeting*, *positioning* pada pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri seperti, buku-buku yang relevan terkait dengan permasalahan pada penelitian ini dan sumber yang lain berupa jurnal atau hasil laporan penelitian yang masih ada hubungannya dengan penelitian ini sebagai pelengkap yang dapat dikorelasikan dengan sumber data primer. Data tambahan tersebut berasal dari sumber yang tertulis.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data yang benar, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta partisipan, wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.⁷

⁷ *Ibid*..., hlm. 309

Untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan judul penelitian, maka digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambar riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, membantu mengerti perilaku manusia dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Hasil observasi meliputi aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu.⁸ Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu observasi terstruktur dimana peneliti melakukan pengumpulan data menyatakan kepada sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Kediri.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan sesi tanya jawab bisa dengan bertatap muka atau tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau menggunakan buku pedoman. Pada hakikatnya wawancara merupakan bagian untuk memperoleh informasi secara lebih luas dan mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam sebuah

⁸ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 92

penelitian. Dan merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah didapatkan melalui teknik yang lain sebelumnya.

Wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti adalah wawancara campuran yaitu wawancara yang terstruktur, dimana peneliti akan membuat pertanyaan sebelum melakukan wawancara dan wawancara tidak terstruktur yang digunakan jika peneliti membutuhkan informasi yang lebih mendalam pada subyek yang diteliti guna memperoleh data secara lengkap. Alat yang digunakan untuk melakukan wawancara meliputi *recorder*, buku catatan yang berfungsi untuk mencatat semua percakapan atau pembicaraan.⁹

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah ada.¹⁰ Metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi atau sebagian besar data tersebut berbentuk catatan harian, arsip, foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan lain sebagainya. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dan data-data yang diperoleh dari dokumentasi pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri, yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: PUSTAKABARU PRESS, 2015), hlm. 31

¹⁰ *Ibid*....., hlm. 32

F. Teknik Analisis Data

Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga data yang diperoleh sudah jenuh. Untuk aktivitas dalam analisis data, yaitu meliputi¹¹:

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum atau memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti computer dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah medisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan adalah dengan teks bersifat naratif.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 334

3. *Verification*

Langkah ketiga dalam penelitian kualitatif menurut Miles and Huberman yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data diperlukan dalam rangka memperoleh kesimpulan yang objektif dan tepat. Untuk mendapatkan data yang nilai keabsahannya mempunyai validitas yang baik maka peneliti harus melakukan usaha sebagai berikut:

1. Meningkatkan Ketekunan

Kegiatan meningkatkan ketekunan dapat berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

Jadi dengan meningkatkan ketekunan ini maka diharapkan peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis sesuai apa yang telah diamati di lapangan. Meningkatkan ketekunan dapat dilakukan

dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian serta dokumentasi yang berkaitan dengan temuan data yang akan diteliti.¹²

2. Melibatkan Teman Sejawat

Maksudnya adalah melibatkan teman yang tidak ikut dalam penelitian untuk berdiskusi, memberikan masukan, bahkan kritik mulai awal kegiatan proses penelitian sampai tersusunnya hasil penelitian. Hal ini diperlukan mengingat keterbatasan kemampuan peneliti yang dihadapkan pada kompleksitas fenomena sosial yang diteliti.¹³

3. Triangulasi Sumber

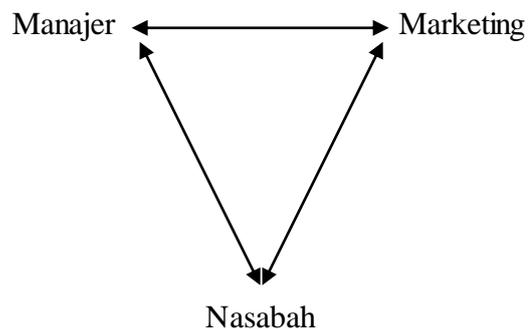
Triangulasi sumber yakni triangulasi yang dilakukan dengan melakukan pengecekan data yang diperoleh dari beberapa sumber.¹⁴ Data dan informasi tertentu perlu ditanyakan kepada responden yang berbeda atau dengan bukti berupa dokumentasi. Hasil komparasi membuktikan apakah data dan informasi yang didapatkan memiliki kebenaran atau sebaliknya. Jika data dan informasi sudah benar maka data dan informasi akan dikumpulkan, sebaliknya jika data dan informasi salah satu kurang benar maka data sebaiknya di cek kembali kebenarannya dengan metode triangulasi lain. Triangulasi sumber meliputi beberapa kegiatan, yaitu:

¹² Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*, Ed. Muhammad Aswad, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hlm. 209

¹³ *Ibid*..., hlm. 211

¹⁴ *Ibid*..., hlm. 210

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data dan informasi hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.



H. Tahap-tahap Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan prosedur atau tahapan-tahapan penelitian dengan tujuan agar proses pada penelitian ini bisa berjalan dengan baik, terarah dan terfokus serta hasil yang diperoleh juga valid.

Adapun tahapan-tahapan penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pemilihan Topik

Langkah pertama yang harus diambil peneliti untuk memulai suatu penelitian adalah dengan menentukan atau memilih topik penelitian yang akan diteliti.

2. Memfokuskan Pertanyaan Peneliti

Fokus penelitian tersebut dapat diperoleh melalui penyusunan pertanyaan-pertanyaan penelitian atau rumusan masalah yang terkait dengan topik yang diambil.

3. Desain Penelitian

Desain penelitian meliputi berbagai informasi penting tentang rencana penelitian. Dalam desain penelitian diuraikan tentang fokus penelitian, tujuan penelitian, variable-variabel yang digunakan dalam penelitian, dan berbagai prosedur untuk penentuan sampel, penggalan dan analisa data.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses pengumpulan berbagai data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Proses pengumpulan data ini dilakukan dengan mengacu pada prosedur penggalan data yang telah dirumuskan dalam desain penelitian.

5. Analisis Data

Data dan informasi yang diperoleh dan proses pengumpulan data selanjutnya dianalisa menggunakan prosedur yang tepat sesuai jenis data dan rancangan yang telah dirumuskan dalam desain penelitian.

6. Interpretasi Data

Hasil analisa data kemudian diinterpretasikan sehingga data-data tersebut memberikan informasi yang bermanfaat bagi peneliti.