

BAB III METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan suatu data yang mengandung makna. Sugiyono (2014) menyatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan uraian sistematis tentang teori dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti.

2. Lokasi dan subjek penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jl. Margo Utomo No.50, Gowongan, Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55232.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Peneliti melakukan observasi terhadap objek dan subjek penelitian di Bank Muamalat Yogyakarta. Observasi yang dilakukan oleh peneliti bersifat terbuka dan terus terang kepada narasumber data dimana penelitian yang sedang dilakukan peneliti ini diketahui oleh sumber data sejak awal.

b. Wawancara

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa dengan adanya kegiatan wawancara maka seorang peneliti dapat mengetahui berbagai macam informasi yang mendalam mengenai seorang narasumber dalam memaparkan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak dapat ditemukan melalui observasi. Penelitian ini, menggunakan metode wawancara semistruktur yang dalam pelaksanaannya lebih bebas dan terbuka sehingga peneliti dapat menemukan fokus permasalahan secara lebih mendalam dan narasumber sebagai pihak yang diajak wawancara dapat mengemukakan pendapat dan ide-idenya. Wawancara dilakukan dengan dua *staff account officer*, dua nasabah untuk kelengkapan data, dan pakar ahli sebagai informan yang paling mengetahui akan penelitian yang sedang dilakukan.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu dengan cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada, berupa foto, berita, data dari bank maupun website yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu Bank Muamalat Yogyakarta.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Diperolehnya data primer ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

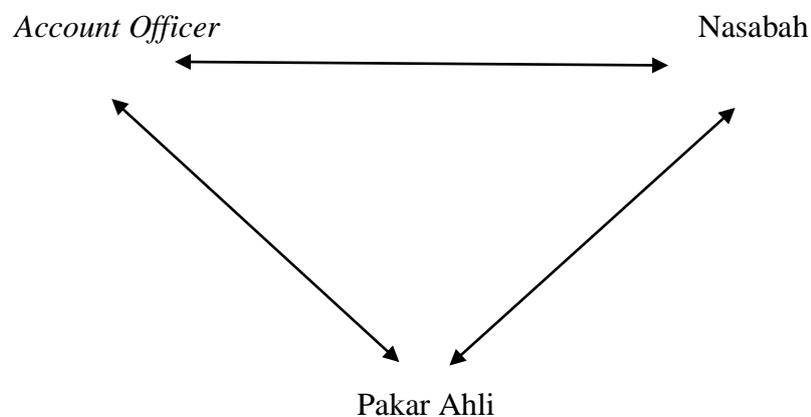
b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari narasumbernya, atau melalui perantara. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari perpustakaan, jurnal, website, dokumen bank, dan media lainnya.

5. Teknik Keabsahan Data

Suatu penelitian akan diragukan keabsahan datanya jika tidak dilakukan uji keabsahannya, maka perlu dilakukan teknik triangulasi. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yang dilakukan dengan cara mengecek data yang sudah diperoleh melalui beberapa sumber.

Gambar 3.1
Skema triangulasi sumber



Sumber: (Sugiyono, 2016)

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengorganisasian dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat menemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis data ini menggunakan tiga tahapan:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas serta memudahkan penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya (Sugiyono, 2015).

b. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Namun penyajian data dalam bentuk teks yang bersifat naratif merupakan cara yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Penyajian data akan membuat data lebih terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga data lebih mudah dipahami.

c. Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Pada tahap ini kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi, jika kesimpulan awal yang dikemukakan didukung oleh bukti-bukti yang

valid dan konsisten pada saat penelitian kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2015).

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, penulis melakukan analisis data terhadap jawaban narasumber. Apabila jawaban yang didapatkan belum sesuai harapan, maka penulis akan melanjutkan pertanyaan hingga didapatkan data yang kredibel.

Gambar 3.2
Skema alur penelitian

