

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu sebuah studi penelitian yang mengambil data *autentik* secara *obyektif* atau studi lapangan.¹ Dalam penelitian ini penulis melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang kongkrit tentang respon nasabah non muslim mengenai produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus di Jl. Ahmad Yani No. 4 Kel. Panjunan Kab. Kudus.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan menggunakan metode *deskriptif*. Metode ini mencoba meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (lawan dari eksperimen), dimana peneliti adalah instrumen kunci. Analisis data bersifat induktif atau kualitatif. Dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.²

Ciri khas pendekatan ini terletak pada tujuan untuk mendiskripsikan keutuhan kasus dengan memahami makna dan gejala. Dengan kata lain pendekatan kualitatif ini memusatkan perhatian pada prinsip-prinsip umum yang mendasarkan pada perwujudan satuan-satuan. Jadi sasaran kajiannya adalah pola-pola yang berlalu dan menyolok berdasarkan atas perwujudan dan gejala-gejala yang ada dalam kehidupan manusia.

¹ Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian*, pustaka pelajar, Yogyakarta, 2004, hlm. 21.

² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 1.

Pendekatan kualitatif ini dipandang sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati.³

Pendekatan kualitatif dalam hal ini adalah mengamati respon nasabah non muslim mengenai produk perbankan syari'ah pada Bank Muamalat KCP Kudus.

C. Sumber Data

Penelitian pada hakikatnya adalah mencari data, dan data harus digali berdasarkan sumbernya. Data-data yang dijadikan acuan dalam penelitian ini diambil dari berbagai sumber yang meliputi sumber primer dan sumber sekunder.

1. Data Primer

Data primer atau data tangan pertama, adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai pada sumber informasi yang dicari.⁴ Data primer diperoleh dari penelitian lapangan (*field research*) melalui prosedur dan teknik pengambilan data melalui wawancara (*interview*) dengan melakukan wawancara observasi dan dokumentasi.

Data ini diperoleh dengan cara wawancara dengan pihak yang terkait, seperti konsumen dan juga pegawai di Bank Muamalat KCP Kudus di Jl. Ahmad Yani No. 4 Kel. Panjunan Kab. Kudus.

2. Data Sekunder

Data *sekunder* atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh oleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau

³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian kualitatif Edisi Revisi*, cet 26, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009, hlm. 4.

⁴ Saifuddin Azwar, *Op. Cit*, hlm, 91.

data laporan yang telah tersedia.⁵ Sekunder merupakan data yang dimaksudkan sebagai pendukung yang diperoleh dari sumber atau pendapat lain-lain. Sumber sekunder merupakan sumber penunjang yang dibutuhkan untuk memperkaya data atau menganalisa permasalahan yaitu pustaka yang berkaitan dengan pembahasan dan dasar teoritis.

D. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Bank Muamalat KCP Kudus terletak di Jl. Ahmad Yani No. 4 Kel. Panjunan Kudus.

E. Subyek Penelitian

Yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah konsumen dan pegawai Bank Muamalat KCP Kudus. Disamping itu, ada informan atau narasumber kunci yakni orang yang bisa dikategorikan paling banyak mengetahui dan menguasai informasi tentang permasalahan penelitian.⁶

Cara pengambilan narasumber seperti ini didasarkan kepada narasumber yang mempunyai pengetahuan mengenai produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus terletak di Jl. Ahmad Yani No. 4 Kel. Panjunan Kab. Kudus. Karena subyek yang diteliti terdiri atas beberapa kelompok, maka pengambilan narasumber didasarkan atas ciri-ciri dan sifat-sifat dari subyek yang diteliti. Masyarakat yang diambil sebagai narasumber adalah:

1. Pegawai pada Bank Muamalat KCP Kudus
2. Konsumen pelanggan pada Bank Muamalat KCP Kudus

⁵ Lexy J. Moleong, *Ibid.*, hlm. 91.

⁶ Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, UMM Press, Malang, 2004. hlm. 75.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dan dokumentasi.

1. Metode Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena-fenomena yang diselidiki.⁷ Karena penelitian yang dilakukan adalah termasuk jenis penelitian kualitatif, maka observasi yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi, yaitu peneliti memainkan peranan sebagai partisipan atau peserta dalam suatu kebudayaan.⁸

Metode observasi ini digunakan untuk mencari data atau informasi tentang respon konsumen mengenai produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus di Jl. Ahmad Yani No. 4 Kel. Panjunan Kab. Kudus.

2. Metode Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data mendasarkan diri pada laporan tentang diri atau tidak-tidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi.⁹ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara (*interview*) secara terstruktur (*Structured interview*).

⁷ Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003, hlm. 106.

⁸ Jacob Vredenberg, *Metode Dan Teknik Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia, Jakarta, 1978. hlm. 72.

⁹ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 317.

Salah satu cara untuk memperoleh pengamatan langsung adalah wawancara kepada orang-orang yang kita maksud. Wawancara berbentuk pertanyaan-pertanyaan yang berkenaan dengan tema yang diinginkan. Dikerjakan langsung berhadapan dengan mereka yang diwawancara. Teknik wawancara dapat berbentuk wawancara individu. Dalam hal ini yang mewawancara dan yang diwawancara langsung berhadapan secara perseorangan, dan pewawancara terdiri dari peneliti dan responden.¹⁰ Metode ini digunakan untuk melakukan tanya jawab dengan cara bertatap muka langsung antara peneliti dengan pimpinan perusahaan, karyawan maupun orang-orang yang dibutuhkan dalam penelitian di Bank Muamalat KCP Kudus.

Beberapa macam wawancara , yaitu:

a. Wawancara terstruktur (*struktur interview*)

Yaitu wawancara yang pertanyaanya telah disiapkan, seperti menggunakan pedoman wawancara.

b. Wawancara semi terstruktur (*semistruktur interview*)

Yaitu wawancara yang sudah cukup mendalam karena ada penggabungan antara wawancara yang berpedoman pada pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan dan pertanyaan lebih luas dan mendalam dengan mengabaikan pedoman yang sudah ada.

c. Wawancara tak terstruktur (*unstruktur interview*)

Yaitu wawancara yang lebih bebas, lebih mendalam, dan menjadikan pedoman wawancara sebagai pedoman umum dan garis-garis besarnya saja.¹¹

Dalam wawancara ini, penulis menggunakan teknik wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan

¹⁰ Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung, 2009, hlm. 119.

¹¹ Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Ibid.*, hlm. 133.

yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Dengan wawancara terstruktur ini pula, pengumpulan data dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data.¹²

Tanya jawab dalam penelitian ini dilakukan dengan narasumber yang telah ditentukan sebelumnya yaitu pegawai dan konsumen mengenai produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus.

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data tidak langsung yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.¹³ Dan metode dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berupa data sekunder.¹⁴

Untuk mendapatkan data yang lebih akurat selain diperoleh dari dokumen. Dokumentasi ini dapat berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan sebagainya.¹⁵ Study dokumen merupakan pelengkap dari metode observasi dan metode wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah, baik kehidupan pribadi, sekolah, di masyarakat maupun *autobiografi*.¹⁶

Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data-data yang terkait tentang penelitian, seperti hasil data pada Bank Muamalat KCP Kudus di Jl. Ahmad Yani No. 4 Kel. Panjunan Kab. Kudus.

¹² Sugiyono, *Op. cit.*, hlm,319.

¹³ Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Ibid.*, hlm, 183.

¹⁴ Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Ibid.*, hlm,183.

¹⁵ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm, 329.

¹⁶ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm,. 82.

G. Uji Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data, dilakukan melalui :

1. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.¹⁷ Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

- a. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
- b. Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.
- c. Triangulasi waktu merupakan pengumpulan data yang dilakukan dalam waktu dan situasi yang berbeda.

2. Peningkatan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.¹⁸ Dengan cara tersebut, maka kepastian data dan urutan peristiwa akan terekam secara pasti dan sistematis. Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal tersebut.

Dalam penelitian ini berarti peneliti akan mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol terutama di obyek penelitian yaitu pada produk pada Bank Muamalat KCP Kudus.. Dengan cara ini maka kepastian data atau

¹⁷ Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 273.

¹⁸ Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Ibid*, hlm. 272.

urutan peristiwa di lapangan akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan penelitian akan memungkinkan peningkatan. Dalam perpanjangan pengamatan difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, dimaksudkan untuk membangun kepercayaan diri peneliti sendiri. Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang diberikan oleh pada Bank Muamalat KCP Kudus, selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Berapa lama perpanjangan pengamatan ini dilakukan akan sangat tergantung pada kedalaman dan keluasan serta kepastian data dilapangan.

H. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹⁹

Analisis data kualitatif bersifat induktif. Induktif yaitu proses logika yang berangkat dari empirik lewat observasi menuju kepada sebuah teori dengan kata lain induktif adalah proses mengorganisasikan fakta-fakta atau hasil pengamatan yang terpisah-pisah menjadi suatu rangkaian hubungan atau generalisasi.²⁰

Dari data-data yang didapatkan dari lapangan kemudian peneliti menganalisa kemudian mengkorelasikan dengan teori-teori yang telah diungkapkan sebagai dasar acuan dalam penelitian kali ini. Adapun analisa data meliputi, antara lain:

1. *Data Reduction* (reduksi data)

¹⁹ Noeng Mohadjir, *Metode Kualitatif*, Rake Sarasin, Yogyakarta, 1996, hlm. 142.

²⁰ Syaifuddin Azwar, *Op.Cit*, hlm. 123.

Merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, mengfokuskan pada hal-hal yang didapatkan dari data lapangan mengenai analisis respon konsumen mengenai produk perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kudus.

2. *Data Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami, merencanakan kerja selanjutnya.²¹

3. *Conclusion Drawing / Verification* (menyimpulkan data)

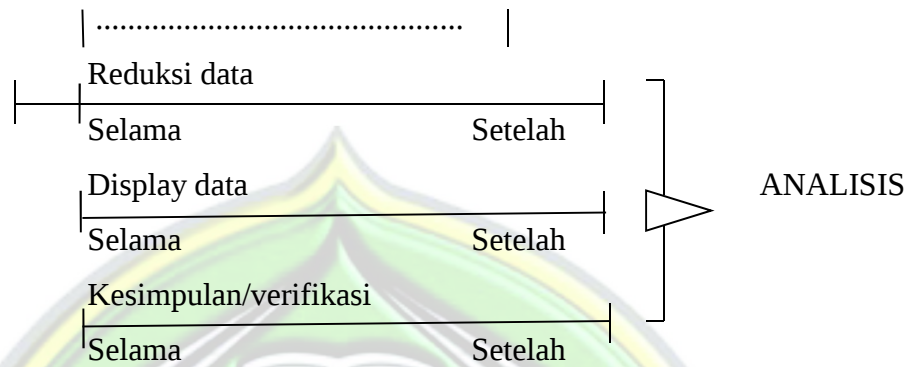
Yaitu melakukan interpretasi data dan melakukan penyempurnaan dengan mencari data baru yang diperlukan guna pengambilan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak, tergantung dari kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal dengan didukung bukti valid dan konsisten yang menghasilkan kesimpulan yang kredibel atau kesimpulan awal yang bersifat sementara akan mengalami perubahan jika tidak ditemukan bukti yang kuat dan mendukung yang akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.²²

²¹ Sugiyon, *Op.Cit*, hlm 92-99.

²² Sugiyon, *Ibid*, hlm. 345.

Diagram alur analisis data model Miles dan Huberman

Periode pengumpulan



Komponen dalam analisis data (*flow model*)

