**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif yakni penelitian yang dilakukan untuk mengetahui secara objektif suatu aktivitas dengan tujuan menemukan pengetahuan yang baru yang sebelumnya pernah diketahui.[[1]](#footnote-2) Dalam penelitian ini peneliti mencari data yang faktual dan akurat secara sistematis dari suatu aktivitas kemudian dideskripsikan secara kualitatif, yaitu mengambarkan objek penelitian dalam lingkungan hidup sesuai hasil pengamatan dan pengkajian dimana hasil yang akan dimunculkan bukan hanya dari modifikasi, tetapi dapat menambah khazanah keilmuan.[[2]](#footnote-3)

Oleh karena penelitian ini harus dilakukan sesuai dengan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yang berupa data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku serta keadaan yang dapat diamati.[[3]](#footnote-4) Peneliti dalam penelitian ini menjadi partisipan yang aktif dengan responden untuk dapat memahami lebih jauh dalam menginterpretasikan suatu makna peristiwa interaksi. Sehingga menghasilkan data yang baru, mengenai hasil penelitian yang ditemukan.[[4]](#footnote-5)

1. **Lokasi dan Tempat Penelitian**

Penelitianini akan di laksanakan di Bank Mandiri Syariah. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada kondisi Bank yang sedang berpacu pada kemajuan. Letak Bank yang berada di tengah Kota hal ini tentunya mendorong lembaga keuangan untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas dari segi kuantitas nasabah. Adapun waktu penelitian yaitu sejak judul penelitian di setujui yaitu bulan September 2014 hingga skiripsi ini di seminarkan. Dan akan berlanjut hingga hasil penelitian kurang lebih 3 (tiga) bulan.

1. **Sumber Data**

Dalam penyusunan skiripsi ini, penulis menggunakan dua jenis data yaitu:

* 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil pernyataan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dari Bank Syariah yang bersangkutan, juga wawancara dari nasabah dan masyarakat .

* 1. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, literatur-literatur kepustakaan seperti buku-buku serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi penulisan skiripsi ini.

Dalam penelitian ini sumber data yang dimaksud adalah:

1. Informan yang menguasai atau memahami sesuatu melalui *evakulturasi* sehingaa sesuatu itu bukan sekedar diketahui. Dalam hal ini adalah karyawan dan nasabah Bank Mandiri Syariah .
2. Informan yang masih berkecimpung atau terlibat dalam kegiatan pada objek yang diteliti. Dalam hal ini adalah karyawan dan nasabah Bank Syariah Mandiri.
3. Informan yang memiliki waktu yang cukup untuk dimintai informasi sebagai usaha pemenuhan kesempurnaan data. Dalam hal ini karyawan dan nasabah Bank Syariah Mandiri.
4. **Tehnik Pengumpulan Data**

Dalam proses pengumpulan data penelitian ini penulis menggunakan tehnik wawancara dan observasi serta data dokumentasi yaitu sebagai berikut:

1. *Observasi,* (pengamatan langsung) yaitu menggadakan pengamatan sacara seksama terhadap kondisi yang diteliti secara langsung, di lapangan.
2. *Interview* (wawancara) yaitu suatu metode yang digunakan untuk mengadakan tanya jawab, selanjutnya dikembangkan melalui diskusi secara langsung dengan informan yang menjadi sumber data.
3. *Dokumentasi* adalah suatu metode yang digunakan dengan cara meneliti dokumen yang telah ada sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian ini.
4. **Tehnik Analisis Data**

Analisis data menurut Bogdam adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, cacatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyususn dengan pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.[[5]](#footnote-6)

Tehnik analisis data merupakan usaha untuk menyusun secara sistematis dan rasional berbagai data yang telah terkumpul baik dari hasil obserbvasi, wawancara, maupun dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*), mereduksi data berarti merangkum, memilih, hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksiakan menunjukkan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti.
2. Penyajian data (*data display*) dilakukan penelaahan pada seluruh data yang ada dari berbagi sumber wawancara, observasi, maupun data dokumentasi yang telah diperoleh untuk menjadikan suatu bahan analisis dalam bentuk uraian singkat, bagan bangunan antar kategori *flow cart* dan sejenisnya.
3. *Conclusion drawing/ verifikasih* merupakan penarikan kesimpulan dan verifikasih. Kesimpulan awal, didukung oleh bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang tidak valid dan konsisten saat mengumpulkan maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.[[6]](#footnote-7)
4. **Pengecekan Keabsahan Data/Triangulasi**

Guna memperoleh kesimpulan yang tepat dan objektif diperlukan kredibilitas data yang bermaksud untuk membuktikan bahwa apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan apa yang terjadi. Kategori kredibilitas data (validitas) digunakan untuk menjamin bahwa data atau informasi yang dikumpulkan mengandung kebenaran, baik bagi pembaca maupun subjek yang diteliti.

Adapun pengecekan keabsahan data dilakukan melalui beberapa metode sebagaimana diungkapkan Sugiono bahwa:

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check.[[7]](#footnote-8)

1. Perpanjangan pengamatan, dalam hal ini adalah peneliti kembali terjun kelapangan melakukan pengamatan dan wawancara ulang dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru, dalam hal ini adalah Kepala sekolah, guru, dan sumber lain yang dianggap dapat memberikan data yang valid. Dengan hal ini peneliti kembali mengecek kebenaran data yang diperoleh.
2. Meningkatkan ketekunan, berarti melakukan pengamatan lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan hal ini peneliti kembali mengecek kebenaran data yang diperoleh.
3. Triangulasi dalam pengujian kredibiltas ini diartikan sebagai pengecekan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Sehingga Triangulasi dibagi menjadi triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.
4. Analisis kasus negatif yaitu peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan sampai tidak ada lagi data yang bertentangan.
5. Selanjutnya adalah melakukan member chek, yaitu proses pengecekan data dengan tujuan mengetahui sejauh mana data yang diperoleh sesuai dengan data yang diberikan sebelumnya. Dalam hal ini, peneliti kembali mengecek keabsahan data kepada subjek penelitian.

Dari beberapa metode pengecekan keabsahan data yang dikemukan oleh pakar, peneliti hanya akan menggunakan Triangulasi dalam mengecek keabsahan data yang diperoleh karena kelima metode yang diberikan oleh ahli dapat dilakukan pengecekan keabsahannya dengan menggunakan triangulasi sebab triangulasi sendiri merupakan rangkuman dari keempat metode yang disebutkan. Dengan demikian peneliti akan menggunakan triangulasi sumber, teknik dan waktu.

1. Sugiono, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan R&D* (Bandung, CV Alvabeta,2006)*,* h. 4 [↑](#footnote-ref-2)
2. Neong Muhajir, *Metodelogi Penelitian Kualitatif,* cet 1 (Yogyakarta,2000), h. 15 [↑](#footnote-ref-3)
3. Lexi J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* cet 1 (Bandung :Remaja Rosdakarya , 2008), h. 38 [↑](#footnote-ref-4)
4. Sujarwo, *Metodologi Penelitian Sosial*,Cet 1 (Bandar Lampung :CV.Mandar Maju, 2001), h. 45) [↑](#footnote-ref-5)
5. Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung :Alpabeta, 2005), h. 45 [↑](#footnote-ref-6)
6. *Ibid.* 190 [↑](#footnote-ref-7)
7. *Ibid,* h. 368 [↑](#footnote-ref-8)