

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian berhubungan erat dengan prosedur, alat, serta desain penelitian yang digunakan. Menurut Sugiyono, metode penelitian adalah cara-cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu, sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.⁵⁶ Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat, serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan, serta proses yang sedang berlangsung dan mempengaruhi suatu fenomena.⁵⁷ Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai suatu metode penelitian pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural *setting* yang holistik, kompleks, dan rinci.⁵⁸

⁵⁶ Jonaedi Efendi, *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris* (Depok: Prenadamedia Group, 2018) hlm. 3.

⁵⁷ Tarjo, *Metodologi Penelitian Sistem 3x Baca*. (Yogyakarta: Deepublish, 2019) hlm. 29.

⁵⁸ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018) hlm. 9.

B. Sumber Data

Sumber data adalah suatu subyek dari mana data diperoleh. Sumber data diperlukan untuk menunjang terlaksananya penelitian dan sekaligus untuk menjamin keberhasilan.⁵⁹ Dalam hal ini data yang dibutuhkan dalam penelitian diperoleh dari dua sumber, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada peneliti sebagai pengumpul data.⁶⁰ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan studi lapangan secara langsung. Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kabag Operasional, sejumlah karyawan di bagian operasional, dan nasabah di PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sekunder. Sumber data sekunder tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, misalnya melalui dokumen atau melalui orang lain.⁶¹ Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa buku-buku pustaka, skripsi, jurnal, dan dokumen-dokumen dari PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya yang berkaitan dengan penelitian mengenai analisis *Total Quality Management*.

⁵⁹ Nufian dan Wayan Weda, *Teori dan Praktis: Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu*, (Malang: UB Press, 2018), hlm. 49.

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 137.

⁶¹ *Ibid.*, hlm. 137.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara Mendalam (*in depth interview*)

Teknik *interview* adalah penelitian yang digunakan secara langsung dengan objek yang diteliti untuk memperoleh data yang kongkrit guna keperluan mendapatkan data yang relevan dengan masalah. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in depth interview*). Dengan wawancara yang mendalam, peneliti akan memperoleh informasi detail tentang pemikiran dan perilaku seseorang atau menjelajahi dan menemukan hal baru secara mendalam.⁶²

Dalam penelitian ini, menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang bebas di mana pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.⁶³ Dalam hal ini akan dilakukan wawancara kepada Kabag Operasional, sejumlah karyawan di bidang operasional, dan nasabah di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Madinah Tasikmalaya.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dimaksudkan untuk menelaah secara sistematis dari data-data atau dokumen-dokumen tertulis secara langsung yang dapat dipakai sebagai bukti atau keterangan.⁶⁴ Dengan teknik ini peneliti akan

⁶² Morissan, *Riset Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2019) hlm. 83.

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...* hlm. 140.

⁶⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2002) hlm. 161.

memperoleh data tentang gambaran umum objek penelitian yang berhubungan dengan jumlah nasabah, macam produk, dan sebagainya.

3. Observasi

Teknik observasi merupakan teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data langsung dari lapangan. Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang akan diteliti, kemudian membuat pemetaan sehingga diperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian. Selanjutnya peneliti mengidentifikasi siapa yang akan diobservasi, kapan, berapa lama, dan bagaimana. Lantas peneliti menetapkan dan menyusun cara untuk merekam wawancara tersebut. Wawancara yang sudah direkam mesti dijaga dan pastikan tersimpan dengan baik, untuk kemudian didengar berulang-ulang dalam rangka menganalisis.⁶⁵

Berdasarkan keterlibatan observer, observasi dibedakan menjadi dua yakni observasi berpartisipatif dan observasi nonpartisipatif.⁶⁶ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi nonpartisipatif, artinya dalam proses penelitian ini, peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan, akan tetapi hanya berperan mengamati kegiatan. Jika peneliti ikut dalam kegiatan, itu pun hanya dalam lingkup yang terbatas sesuai kebutuhan peneliti untuk memperoleh data yang benar-benar valid. Pemilihan teknik observasi nonpartisipatif ini dilakukan agar peneliti dapat lebih fokus dalam melakukan pengamatan sehingga data hasil observasi yang diperoleh benar-benar valid sesuai dengan kondisi yang sedang diamati.

⁶⁵ Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta, PT Grasimdo, 2010) hlm. 112.

⁶⁶ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi, CV Jejak, 2018) hlm. 119-120

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang ditetapkan dan digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, sesuai dengan pendekatan yang digunakan maka instrumen yang dipakai untuk mengumpulkan data adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai *key instrument* atau alat peneliti yang utama, yang berarti bahwa peneliti mesti dapat mengungkapkan makna, berinteraksi terhadap nilai-nilai lokal dimana hal ini tidak bisa dilakukan dengan kuisisioner, angket, atau yang lainnya. Oleh karena itu, kehadiran peneliti di lokasi penelitian mutlak diperlukan sesuai dengan prinsip-prinsip penelitian kualitatif yaitu peneliti mesti menciptakan hubungan yang baik dengan subjek penelitian.

Berkenaan dengan hal ini peneliti melakukan perencanaan, pelaksanaan, pengumpulan data, penganalisisan, penafsiran data, menentukan jenis instrumen, dan menyusun kisi-kisi instrumen. Sedangkan untuk instrumen pendukung yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari *soft instrument* dan *hard instrument*. *Soft instrument* meliputi pedoman wawancara, pedoman dokumentasi, dan pedoman observasi dan *hard instrument* terdiri dari alat perekam dan alat tulis untuk wawancara serta kamera untuk dokumentasi dan observasi.

E. Uji Kredibilitas Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan derajat kepercayaan (kredibilitas) yang meliputi hal-hal berikut :

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah di amati maupun yang baru. Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan

kredibilitas data. Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengecekan terhadap data yang diperoleh, apakah ada perubahan atau masih tetap. Perpanjangan waktu pengamatan dapat diakhiri jika dalam pengecekan kembali data di lapangan telah kredibel.

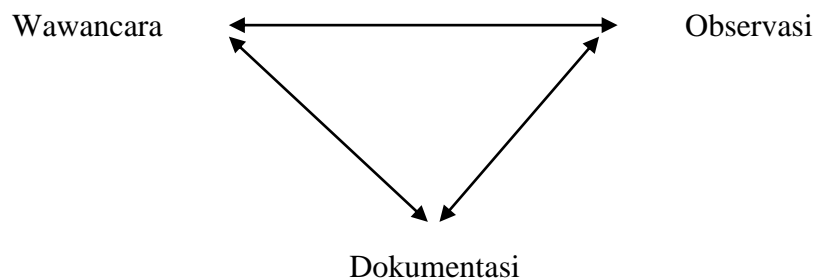
2. Triangulasi

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu teknik yang dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Peneliti menggunakan teknik wawancara atau *interview*, dokumentasi, dan observasi. Peneliti dapat menggunakan metode wawancara bebas dan terstruktur. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.



Gambar. 3. 1
Triangulasi dengan 3 Teknik Pengumpulan Data

F. Teknis Analisis Data

Analisis data menurut Bogdan & Biklen yang dikutip oleh Lexy J. Moleong merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain.⁶⁷ Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus sepanjang penelitian belum diakhiri. Produk dari reduksi data adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik dari catatan awal, maupun penambahan.

2. Penyajian data

Sajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta memberikan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian ini juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel, dan bagan.

3. Verifikasi dan penegasan kesimpulan

⁶⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif...*, hlm. 248.

Verifikasi merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

G. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan/Tahun					
		Nov	Des	Jan	Feb	Maret	April
1.	Pengajuan Judul						
2.	Mendapatkan Surat Keputusan						
3.	Tahap Pengerjaan						
4.	Pembuatan Proposal Penelitian						
5.	Seminar Proposal Penelitian						
6.	Melakukan Penelitian						
7.	Sidang Skripsi						

b. Tempat Penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian di PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya yang beralamat di Jln. Sutisna Senjaya No.99, Cikalang, Kecamatan Tawang, Tasikmalaya.