

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mencoba memahami fenomena dalam *setting* dan konteks naturalnya, yakni peneliti berusaha tidak memanipulasi fenomena yang diamati.⁹² Menurut Bogdan dan Taylor metode penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁹³

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan dilakukan secara triangulasi, analisa data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.⁹⁴ Kirk dan Miller mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam peristilahannya.⁹⁵

⁹² Sarosa Samiaji. 2017. *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar*. Jakarta: Index. Hlm. 45.

⁹³ Moleong Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Hlm. 4.

⁹⁴ Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.hlm. 1.

⁹⁵ Noor Juliansyah. 2015. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Group. Hlm. 33.

Creswell menyatakan penelitian kualitatif sebagai suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang dialami. Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna lebih ditonjolkan pada penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, mengembangkan teori, memastikan kebenaran data, dan meneliti sejarah perkembangan.⁹⁶

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mendalami peristiwa khusus pada kondisi yang alamiah dan menghasilkan data deskriptif secara tertulis atau lisan, dimana dalam pengumpulan datanya secara fundamental sangat bergantung pada proses pengalaman peneliti.

B. Sumber Data

Menurut lexy J Moleong sumber data kualitatif adalah tampilan yang berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan benda-benda yang diaminati sampai detailnya agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya. Sumber data tersebut seharusnya asli, namun apabila susah didapat, fotokopi atau tiruan tidak terlalu menjadi masalah, selama dapat diperoleh bukti pengesahan yang kuat kedudukannya.⁹⁷

⁹⁶ Ibid., Hlm. 33.

⁹⁷ Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm. 22.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain sebagainya.⁹⁸ Sehingga beberapa sumber data yang dimanfaatkan dalam penelitian kepada pedagang di Pasar Cikurubuk yang merupakan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya ini meliputi:

1. Orang (*people*), yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara. Pada penelitian ini, peneliti merekam jawaban dari narasumber yang merupakan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya.
2. Tempat (*place*), yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak. Diam misalnya ruangan dan tempat transaksi perbankan. Bergerak misalnya pelayanan dan kinerja pihak bank terhadap nasabah. Bergerak disini menggambarkan aktivitas pelayanan pada bank terhadap nasabah serta cara memasarkan produk pembiayaan itu sendiriterhadap pedagang di Pasar Cikurubuk Kota Tasikmalaya.
3. Kertas (*paper*), yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol lain, yang untuk memperolehnya diperlukan metode dokumentasi yang berasal kertas seperti buku, majalah, dokumen, arsip, dan lain sebagainya. Sumber data dapat berupa data umum dan teori dan sumber data khusus yang berupa buku-buku penunjang dan literatur-literatur lainnya secara umum berupa okumen

⁹⁸ Moleong Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif ...*, hlm. 157.

tertulis.⁹⁹ Setelah dipaparkan bebrapa sumber data di atas diharapkan peneliti dapat mendeskripsikan tentang bagaimana produk KUR dan kualitas pelayanan bisa meningkatkan minat pedagang di Pasar Cikurubuk untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian, peneliti menentukan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.¹⁰⁰ Observasi sangat sesuai digunakan dalam penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi bank pada kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga bisa menarik minat pedagang untuk menjadi nasabah.

Teknik ini memiliki kelebihan tersendiri karena data yang diperoleh lebih dapat dipercaya, penelitian dilakukan atas pengamatan sendiri dengan berkomunikasi dan berinteraksi secara langsung. Sehingga peneliti mengadakan observasi secara langsung di lapangan untuk

⁹⁹ Sumardi Suryabrata. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Hlm. 66.

¹⁰⁰ Abdurrahmat Fatoni. 2006. *Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm. 104.

mengetahui secara langsung kondisi yang terjadi pada nasabah yang merupakan pedagang di Pasar Cikurubuk.

Dengan komunikasi dan interaksi peneliti mendapatkan kesempatan untuk mengetahui kejadian sebenarnya dilapangan. Dengan melibatkan diri sebagai subyek, sehingga bisa melihat dan mengetahui secara langsung apa yang memang menjadi penyebab suatu permasalahan. Dalam penelitian dengan teknik observasi, peneliti akan datang langsung ke Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya untuk melihat langsung peristiwa ataupun mengamati proses pelayanan terhadap nasabah dan datang langsung ke Pasar Cikurubuk Kota Tasikmalaya untuk melihat keadaan tempat pedagang yang merupakan nasabah berjualan. Kemudian mengambil dokumentasi dari setiap kegiatan.

2. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*Interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.¹⁰¹ Disini penelitalah yang berperan aktif untuk bertanya dan memancing pembicaraan menuju masalah tertentu kepada informan, agar memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada, sehingga diperoleh data penelitian. Penggunaan metode wawancara ini dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan secara *face to face*, artinya secara langsung berhadapan dengan informan. Hal ini juga dimaksudkan untuk mencari data yang diperoleh.

¹⁰¹ Moleong Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*....., hlm. 186.

Peneliti mengadakan wawancara secara bebas menuju fokus penelitian sekaligus mencatat pertanyaan atau pendapat yang penting dan sesuai dengan fokus penelitian. Hasil wawancara kemudian disusun secara sistematis dalam bentuk ringkasan sata untuk keperluan analisis data. Wawancara dilakukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senajaya Kota Tasikmalaya yang merupakan pedagang di Pasar Cikurubuk dan dari pihak lembaga Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya yang berkaitan dengan fokus penelitian yang berjudul “Analisis Produk KUR dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya)”.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan melihat dan mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Informasi yang dapat diperoleh dari dokumentasi adalah data yang sudah ada di Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya untuk memudahkan dalam observasi dan wawancara serta membantu menguatkan keabsahan objek penelitian.

D. Instrumen Penelitian

Kamus besar bahasa Indonesia menjelaskan bahwa instrumen adalah alat yang diperlukan untuk mengerjakan sesuatu.¹⁰² Berdasarkan pengertian tersebut dapat didefinisikan bahwa instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data dalam proses penelitian. Intrumen tersebut berkaitan erat dengan metode

¹⁰² Kamisa. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Kartika.

yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan beberapa instrumen yang digunakan diantaranya adalah:

1. Instrumen Observasi

Instrumen observasi merupakan pedoman peneliti dalam mengadakan pengamatan dan pencarian sistematis terhadap fenomena yang diteliti.¹⁰³ Pedoman ini berkaitan dengan situasi di Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya dan situasi di pasar Cikurubuk Kota Tasikmalaya.

2. Instrumen Wawancara

Instrumen wawancara merupakan pedoman peneliti mewawancarai subjek penelitian untuk menggali sebanyak-banyaknya tentang apa, mengapa, dan bagaimana tentang masalah yang dibahas oleh peneliti.¹⁰⁴ Pedoman ini merupakan garis besar pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan peneliti kepada subjek penelitian. Jika selama wawancara nasabah mengalami kesulitan dengan pertanyaan tertentu yang diajukan oleh peneliti, maka mereka didorong untuk merefleksikan dan menjelaskan kesulitan yang dihadapinya.

Untuk memaksimalkan hasil wawancara peneliti menggunakan alat perekam dalam pengambilan data berupa suara, tujuannya untuk mengantisipasi keterbatasan peneliti dalam mengingat informasi pada saat wawancara berlangsung. Pelaksanaan wawancara dilaksanakan pada

¹⁰³ Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher. Hlm. 75.

¹⁰⁴ Ibid., Hlm 75.

waktu luang nasabah saat nasabah melakukan kegiatan atau aktivitas jual beli agar tidak mengganggu proses transaksi.

3. Instrumen Dokumentasi

Instrumen dokumentasi adalah alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang berupa dokumen seperti foto-foto kegiatan dan transkrip wawancara.

E. Uji Kredibilitas Data

Selain menganalisis data, peneliti juga harus menguji kredibilitas data agar memperoleh data yang valid. Untuk menetapkan kredibilitas data tersebut diperlukan teknik pemeriksaan. Dalam metode kualitatif uji kredibilitas menjadi yang utama. Uji kredibilitas tersebut meliputi:¹⁰⁵

1. Ketekunan/Keajengan Pengamatan

Keajengan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan. Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memutuskan diri pada hal-hal tersebut. Ketekunan pengamatan dilakukan oleh peneliti dengan cara teliti, terus menerus, dan secara cermat agar diperoleh hasil yang akurat dan terhindar dari hal yang tidak diinginkan.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan

¹⁰⁵ Sugiono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Hlm. 92-99.

pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Jadi trigulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.

Uji kredibilitas pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan triangulasi. Triangulasi pada penelitian ini adalah trigulasi metode yang dilakukan dengan membandingkan dan mengecek suatu informasi yang diperoleh dari data hasil wawancara dan data hasil observasi. Sehingga terlihat relevansi dan keabsahan penelitian.

F. Teknik Analisa Data

Data yang terkumpul pada penelitian ini adalah data kualitatif, sehingga teknik analisisnya sesuai dengan yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman bahwa dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut.¹⁰⁶

1. Reduksi Data (*data Reduction*)

Reduksi data adalah merangkum, memilah 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 apabila data diperlukan. Proses reduksi ini tidak dilakukan pada akhir penelitian saja, tetapi

¹⁰⁶ Ibid., Hlm. 112.

dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data berlangsung.

Reduksi bukanlah suatu kegiatan yang terpisah dan berdiri sendiri dari proses analisis data, akan tetapi merupakan bagian dari proses analisis itu sendiri. Reduksi data pada penelitian ini dilakukan pada produk KUR yang ditawarkan serta pengamatan mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya sehingga dapat meningkatkan minat para pedagang di Pasar Cikurubuk Kota Tasikmalaya untuk menjadi nasabah pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya.

2. Sajian Data (*Data Display*)

Data Display atau sajian data adalah suatu proses pengorganisasian data sehingga mudah dianalisis dan disimpulkan. Penyajian data ini merupakan hasil reduksi data yang telah dilakukan sebelumnya agar menjadi sistematis dan bisa diambil maknanya, karena biasanya data yang terkumpul tidak sistematis. Penyajian data dalam penelitian ini berbentuk uraian narasi serta dapat diselingi dengan gambar, skema, matriks, tabel, rumus, dan lain sebagainya. Hal ini disesuaikan dengan jenis data yang terkumpul dalam proses pengumpulan data, baik dari hasil observasi partisipan, wawancara mendalam, maupun studi dokumentasi.

3. Verifikasi Data/ Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data menurut Miles dan Huberman 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. 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.¹⁰⁷

Sehubungan dengan penelitian ini peneliti hanya ingin mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan keadaan yang diteliti yaitu:

- a. Produk KUR menjadi produk yang dipilih nasabah pembiayaan.
- b. Proses pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya dalam menangani nasabah.
- c. Alasan nasabah mengambil produk pembiayaan KUR pada bank.

Apabila datanya sudah terkumpul, maka dilakukan klarifikasi data yaitu dengan cara digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategori untuk mendapatkan kesimpulan.

G. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2021/2022					
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	SK Judul						
2	Penyusunan Usulan Penelitian						
3	Seminar Proposal Penelitian						
4	Pelaksanaan Penelitian: a. Pengumpulan Data b. Pengolahan Data c. Analisis Data						
	Pelaporan: a. Penyusunan Laporan b. Laporan Hasil Skripsi						
6	Sidang Skripsi						

¹⁰⁷ Sugiono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*...., hlm. 92-99.

2. Tempat Penelitian

Lokasi Penelitian adalah tempat dimana proses study yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.¹⁰⁸ Pertimbangan lokasi penelitian sangat diperlukan untuk mendapatkan peluang mendapatkannya informasi yang dibutuhkan. Pada penelitian dengan judul “ Analisis Produk KUR dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Menjadi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya)” tentunya peneliti memilih lokasi di Pasar Cikurubuk Kota Tasikmalaya dan Bank Syariah KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya.

¹⁰⁸ Sukardi. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm. 53.