

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami.<sup>1</sup>

Pendekatan atau pola penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan pola pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan cara membuat deskripsi permasalahan yang telah diidentifikasi. Selain dengan memberikan gambaran atau deskripsi yang sistematis, penelitian ini juga dilakukan untuk mempermudah dalam menjawab masalah-masalah yang terdapat dalam perumusan masalah.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang mendalam tentang bagaimana penerapan nilai-nilai islam terhadap pelayana di bank mandiri syariah KC Padang belakang olo yang dirumuskan pada prinsip keadilan, prinsip kesederajatan dan prinsip kejujuran. Penelitian ini akan diklasifikasikan dalam metode deskriptif kualitatif, karena peneliti

---

<sup>1</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya 2015) Cet Ke-34, h. 6

melaporkan hasil penelitian tentang prinsip keadilan, prinsip kesederajatan, dan prinsip kejujuran yang diterapkan pada nasabah yang diharapkan akan loyal terhadap pelayanan yang diberikan dari pihak bank.

## **B. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini batasan pertama yang selalu muncul dan berkaitan dengan metodologi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang dilakukan peneliti untuk memperoleh pemecahan penelitian yang berlangsung. Peneliti ini mengambil objek penelitian di Bank Mandiri Syariah KC Padang tepatnya dibelakang Olo.

## **C. Sumber Data**

Sumber data adalah asal dari mana data itu diperoleh dan didapatkan oleh peneliti baik melalui wawancara maupun dokumentasi.

### **1. Data primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui wawancara dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungan dengan objek yang diteliti. Data ini penulis peroleh dari hasil wawancara dengan pegawai bank syariah mandiri padang belakang olo

### **2. Data Sekunder**

Merupakan data yang telah lebih dahulu di kumpulkan dan di laporkan oleh orang atau instansi diluar dari penelitian sendiri atau data yang didapatkan dari pihak kedua walaupun data yang dikumpulkan itu

sesungguhnya adalah data asli.<sup>2</sup> Data ini penulis peroleh dari salah satu pihak Bank Syariah Mandiri Padang Belakang Olo seperti halnya data tentang jumlah nasabah dari tahun 2016-2018

#### **D. Informan Metode Penelitian**

Informan adalah bagian dari sumber yang diambil melalui cara-cara tertentu dan juga memiliki karakteristik tertentu jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili sumber data. Dengan kata lain informan adalah bagian sumber data yang akan diteliti untuk mewakili seluruh elemen sumber data. Pengambilan informan pada penelitian ini penulis menggunakan sampel non probability artinya anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. Di dalam teknik-teknik sampel non probability penulis menggunakan teknik *Snowball Sampling* yaitu penarikan informan yang mulanya dilakukan dalam jumlah kecil (informan kunci) kemudian sampai yang terpilih dan kemudian memilih sampel berikutnya dan akhirnya jumlah sampel akan bertambah banyak. Kemudian untuk menentukan ukuran sampel penulis menggunakan penelitian eksperimental sederhana yaitu dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20.<sup>3</sup>

Dalam penentuan informan pertama-tama dipilih satu atau dua orang responden tetapi dengan dua orang responden ini data yang dibutuhkan belum

---

<sup>2</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana 2013), Cet. Ke-1, h. 129

<sup>3</sup><http://teorionline.wordpress.com/tag/sampel-populasi-penelitian-teknik-sampling/01-08-2019/21:30>

merasa lengkap, maka peneliti mencari responden berikutnya yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diinginkan dan begitu seterusnya sehingga jumlah sampel semakin banyak. dalam penelitian ini pertama-tama peneliti mewawancarai informan yang dianggap mengetahui data yang dibutuhkan oleh peneliti informan contohnya pertama kali yang menjadi target peneliti yaitu dengan inisial AS dari AS tersebut peneliti memperoleh sejumlah informan mengenai prinsip keadilan di Bank Syariah Mandiri Padang Belakang Olo dan informan yang diperoleh dari AS masih belum melengkapi data yang diinginkan oleh peneliti sehingga peneliti meminta informan lain yang memungkinkan bisa diwawancarai. Sehingga memperoleh informan lain yaitu dengan inisial SY namun masih dapat kekurangan dari data yang dibutuhkan sehingga diperoleh lagi informan KD. Dari sejumlah informan yang diwawancarai sampai keinforman yang berinisial FS dan data yang diperoleh telah jenuh.

#### **E. Subjek Penelitian**

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah teller dan customer service yang ada di Bank Syariah Mandiri Padang Belakang Olo.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat (instrument) berupa catatan-catatan sebagai wawancara untuk pengumpulan data. Sebagaimana yang

dikemukakan oleh nawawi, dalam pengumpulan data diperlukan alat (instrument) penelitian yang tepat agar data yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian dapat dikumpulkan secara lengkap.<sup>4</sup>

Pada penelitian kualitatif yang menjadi instrument penelitian yaitu penelitian sendiri. Oleh karena itu peneliti juga harus divalidasi terhadap pemahaman penelitian kualitatif, penguasaan terhadap bidang yang diteliti, penguasaan terhadap teori serta kesiapan dan bekal peneliti untuk memasuki lapangan. Alat yang dibawa berupa kertas, pena/pensil, alat perekam, kamera dan pedoman wawancara.

Penelitian kualitatif berfungsi menetapkan fokus penelitian, setelah fokus penelitian jelas peneliti akan turun langsung ke lapangan sendiri, kemudian peneliti mendatangi sebagian teller dan customer service yang ada di bank Mandiri Syariah KC Padang tepatnya belakang olo.

Untuk mempermudah penyusunan instrumen penelitian, maka perlu digunakan matrik pengembangan instrumen atau kisi-kisi instrumen yaitu sebagai berikut:<sup>5</sup>

**Tabel 3.1**  
**Instrumen Penelitian**

---

<sup>4</sup> Hadari Nawawi dan Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gaja Mada University Press, 1992), h. 69

<sup>5</sup> Adzan Noor Bakri, Umi Masruroh, *Penerapan Nilai-nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah*, *Jurnal Of Islamic Management And Bussines*, Vol. 1, No. 1, 2018, h.38

Variabel	Indikator	Item
Keadilan ( $x_1$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kedua belah pihak memperoleh haknya</li> <li>2. Mematuhi peraturan awal</li> <li>3. Masalah diselesaikan dengan musyawarah</li> <li>4. Kerugian dan keuntungan ditanggung kedua belah pihak</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transaksi keuangan bank syariah dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak</li> <li>2. Jika salah satu pihak (bank syariah dan nasabah) melanggar isi perjanjian maka pihak lain dapat menuntut pengadilan untuk memaksa pihak yang ingkar mematuhi isi perjanjian</li> <li>3. Setiap masyarakat berhak mendapatkan pembiayaan di bank syariah setelah melalui prosedur yang berlaku</li> <li>4. Sistem bagi hasil yang di jalankan perbankan syariah telah sesuai dengan prinsip keadilan</li> </ol>
Kesederajatan ( $x_2$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua sama dihadapan Allah</li> <li>2. Tidak ada batasan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akad dalam transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah telah dibuat berdasarkan prinsip persamaan kedudukan di depan hukum</li> <li>2. Bank syariah telah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya</li> <li>3. Setiap nasabah berhak memperoleh informasi pembiayaan di bank syariah secara lengkap</li> <li>4. Bank syariah tidak membeda-bedakan masyarakat yang berhak mendapatkan pembiayaan</li> <li>5. Bank syariah tidak membatasi masyarakat yang mengajukan permohonan pembiayaan sepanjang memenuhi persyaratan dan ketentuan yang berbeda</li> </ol>
Kejujuran ( $x_3$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai kemauan dan itikad yang baik</li> <li>2. Transparan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bank syariah telah berlaku secara benar dan jujur dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah</li> <li>2. Nasabah yang memperoleh pembiayaan dari bank syariah telah melakukan pembiayaan sesuai dengan akad</li> <li>3. Setiap petugas bank syariah tidak menerima uang terimakasih dari nasabah</li> </ol>

		<p>yang pembiayaannya telah disetujui</p> <p>4. Nasabah yang telah memperoleh pembiayaan dari bank syariah telah melakukan pembayaran angsuran dan kewajiban bagi hasil dengan tepat waktu dan jujur.</p>
Pelayanan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing</li> <li>2. Menyebarkan informasi positif kepada pihak lain</li> <li>3. Kesiediaan untuk menggunakan jasa secara berulang</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan (kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang akurat dan ketepatan waktu)</li> <li>2. Jaminan (kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman pada nasabah)</li> <li>3. Daya Tanggap (pegawai mampu menyediakan layanan untuk membantu dan merespon permintaan dengan segera)</li> <li>4. Partisipasi dan Empati (Pelayanan yang sopan dan ramah kepada nasabah yang diberikan oleh pegawai)</li> <li>5. Bukti Fisik (Kerapian dan kebersihan pegawai).</li> </ol>

### G. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan dan menghimpun data di lapangan peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

#### 1. Observasi

Secara luas observasi dapat diartikan bahwa peneliti melakukan pengamatan atas perilaku seseorang. Pengertian observasi secara sempit adalah mendengarkan dan mengamati perilaku seseorang selama beberapa waktu tanpa melakukan pengendalian atau manipulasi. Serta mencatat penemuan yang memungkinkan atau memenuhi syarat untuk digunakan kedalam tingkat penafsiran analisis, penelitian ini

menggunakan observasi partisipasi pasif (*passive participation*), partisipasi pasif merupakan peneliti dengan datang langsung ketempat kegiatan orang yang akan diamati, tetapi peneliti tidak ikut terlibat dalam proses kegiatan tersebut. Peneliti melakukan observasi tentang prinsip keadilan dalam segi pelayanan, prinsip kesederajatan dari segi tingkatan yang sama dan tidak membeda-bedakan sebuah perbedaan dan prinsip kejujuran dari segi kepercayaan

## 2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan bertatapans langsung dengan responden.<sup>6</sup> Wawancara juga bisa disebut dengan metode interviu yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dan responden.<sup>7</sup> Dalam penelitian kualitatif wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama karena wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur yang mana pewawancarannya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan.<sup>8</sup>

## 3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah suatu metode yang digunakan untuk melihat atau menganalisa dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek

---

<sup>6</sup> Moehar Daniel, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003), h.13

<sup>7</sup> Burhan Bungin, *Op.cit.*, h. 133

<sup>8</sup> Lexy J. Moleong, *Op.cit.*, h.190



sendiri atau orang lain tentang subjek sebagai salah satu metode pengumpulan data kualitatif. Studi dokumentasi merupakan penelitian kualitatif sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

Studi dokumentasi juga merupakan cara untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau di buat langsung oleh subjek yang bersangkutan.

## **H. Analisis Data**

Dalam penelitian ini model analisis data yang digunakan yaitu analisis spradley yang menggunakan empat tahap dalam analisis data pada penelitian kualitatif yaitu Domain, Taksonomi, Kompensial dan Tema Kultural. Penjelesannya sebagai berikut:

### **1. Analisis Domain**

Analisis Domain adalah situasi yang diteliti dalam melakukan penelitian untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh yang sebelumnya belum pernah diketahui. Dalam analisis ini informasi yang diperoleh belum mendalam masih dipermukaan, namun sudah menemukan domain-domain atau kategori dari situasi yang diteliti.

Permulaan dalam melakukan penelitian yaitu peneliti mengumpulkan data apa saja yang diperlukan untuk mendapatkan gambaran umum dari prinsip keadilan, prinsip kesederajatan, prinsip kejujuran dan loyalitas nasabah. Semua kemungkinan data yang bisa digunakan dalam penelitian dikumpulkan satu persatu kemudian data yang berhasil dipisah-pisah berdasarkan berdasarkan kebutuhan peneliti dan dilakukan pengamatan terhadap data tersebut sehingga peneliti dapat membuat kesimpulan awal.

## 2. Analisis Taksonomi

Analisis taksonomi adalah kelanjutan dari analisis domain guna untuk memperdalam lagi melalui pengumpulan data dilapangan. Pengumpulan data dilakukan secara terus menerus melalui pengamatan, wawancara mendalam dan dokumentasi sehingga data yang terkumpul menjadi banyak sehingga dapat diurai secara lebih rinci dan mendalam. Dalam analisis ini peneliti mulai melakukan pengamatan lebih mendalam terhadap data yang telah disusun berdasarkan kategori. Pengamatan lebih terfokus kepada masing-masing kategori sehingga mendapatkan gambaran lebih terperinci dari data masing-masing data yang telah terkumpul

## 3. Analisis Komponensial

Analisis komponensial adalah analisis yang digunakan untuk mencari perbedaan dalam domain atau kesenjangan yang kontras

dalam domain. Data ini dicari melalui observasi, wawancara lanjutan atau dokumentasi. Setelah ditemukan kesamaan ciri atau kesamaan pola dari analisis taksonomi selanjutnya peneliti melakukan pengamatan yang lebih dalam untuk mengungkapkan gambaran atau pola-pola tertentu dalam data.

#### 4. Analisis Tema Kultural

Analisis tema kultural adalah analisis yang digunakan untuk mencari “benang merah” yang mengintegrasikan lintas domain yang ada. Dengan ditemukan benang merah dari hasil analisis domain, taksonomi dan komponensial tersebut, maka selanjutnya akan dapat tersusun suatu “konstruksi bangunan” situasi sosial atau obyek penelitian yang sebelumnya masih gelap atau remang-remang dan setelah dilakukan penelitian maka akan menjadi lebih terang dan jelas. Gambaran atau pola-pola tertentu yang ditemukan dalam data, kemudian peneliti hubung-hubungkan dan direka-reka sehingga bisa terlihat gambaran secara utuh dan menyeluruh dari data yang telah terkumpul<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> AD Darissalam, *Etheses UIN Malang*, 2015, t.d

## I. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah mengelompokkan, membuat sesuatu urutan serta mengungkapkan data sehingga mudah dibaca. Hal ini yang pertama perlu dilakukan adalah membagi data tas kelompok atau kategori-kategori.<sup>10</sup> Penelitian ini berbentuk metode deskriptif analisis karena dalam penelitian ini menggambarkan keadaan data secara umum serta menjelaskan tentang bagaimana penerapan nilai-nilai islam terhadap pelayanan.

Dalam penelitian kualitatif analisis data yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu, adapun bentuk aktivitas dalam analisis data yaitu mereduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan menarik kesimpulan (*verification/consultion drawing*).<sup>11</sup>

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat dan dirinci. Mereduksi data berarti memilih hal-hal yang pokok, merangkum dan memfokuskan pada hal yang penting. Dengan demikian mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya karena data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

---

<sup>10</sup> Moh Nazir, *Metodologi Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 175

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif R&G*, (Bandung: Alfabeta, 2008) h. 246

Setelah data direduksi, maka yang harus dilakukan selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami.

3. Menarik Kesimpulan (*Verification/Concluasion Drawing*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada yang mungkin bisa dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang ada di rumusan sejak awal, tetapi juga mungkin tidak. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan yang dapat berupa deskripsi atau gambaran terhadap penerapan nilai-nilai islam terhadap pelayanan di Bank Mandiri Syariah KC Padang tepatnya di belakangOlo



UIN IMAM BONJOL  
PADANG