

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yakni data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, bukan angka-angka.¹ Penelitian kualitatif memiliki proses yang membutuhkan usaha-usaha penting seperti mengajukan banyak pertanyaan serta prosedur, melakukan pengumpulan data yang spesifik melalui para partisipan, menganalisis data yang ada secara induktif yakni dari pembahasan khusus ke pembahasan umum, kemudian menafsirkan makna dari data yang diperoleh.²

Penelitian ini merupakan studi lapangan (*field research*) dengan cara melakukan observasi serta wawancara langsung pihak-pihak yang dianggap ahli pada bidang ini.

B. Lokasi dan Objek Penelitian

Untuk memperoleh data yang terkait dengan penelitian ini, data bersumber dari lembaga Bank Madina Syariah Jl. Parangritis No 184, Bangunharjo, Yogyakarta, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55188.

¹ Danim, Sudawarman, *Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*, 2002, Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet. 1, hlm 51.

² W. Creswell, John, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, 2014, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet. 4, hlm 4-5

1. Sumber Data

Sumber data utama dalam sebuah penelitian kualitatif menurut Lofland dan Loflan dalam Lexy J. Meleong yakni kata-kata serta tindakan sisanya merupakan data tambahan berupa dokumen, dll.³ Bank Madina Syariah dipilih karena Bank Madina Syariah telah memenuhi syarat sebagai objek penelitian yaitu memperhatikan pentingnya kinerja karyawan untuk memajukan perusahaan.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yakni:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yakni sumber data yang diperoleh dari kata-kata berupa hasil dari wawancara informan yang sudah ditentukan. Informan untuk memperoleh data primerr yakni pimpinan dan karyawan Bank Madina Syariah kantor pusat yang terletak di Jl. Parangritis No 184, Bangunharjo, Yogyakarta, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55188. Penelitian ini menggunakan metode penentuan sample yang dilakukan secara sengaja dengan berbagai alasan dan tujuan (*purposive sampling*).

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yakni sumber data yang memberikan data tidak langsung kepada peneliti. Sumber data sekunder dalam

³ J. Meleong, Lexy, *Meodologi Penelitian Kualitatif*, 2008, Bandung: PT. Remaja Rosdkarya, Cet. 25, hlm 157.

penelitian ini diperoleh dari berbagai bahan kepustakaan seperti buku, jurnal, maupun hasil seminar guna melengkapi sumber data primer.

Beberapa data kualitatif yang akan diperoleh yakni:

1) Dokumen wawancara

Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan *open-ended*. Hal ini dilakukan agar informan dapat memberikan informasi yang tidak terbatas serta secara mendalam dari sudut pandang yang berbeda.

2) Catatan pengamatan

Catatan pengamatan sangat dibutuhkan untuk melengkapi data. Pada penelitian ini catatan pengamatan dibuat dengan tulisan tangan.

3) Rekaman audio

Dalam penelitian ini rekaman audio dibutuhkan untuk menangkap isi pembicaraan dengan informan. Rekaman audio mempermudah menggali informasi yang telah diperoleh dari informan pada proses wawancara.

4) Data dari perusahaan

Data dari perusahaan sangat penting dalam penelitian ini. Hal ini disebabkan data perusahaan membuat penelitian menjadi lebih akurat. Data perusahaan yang dibutuhkan dari penelitian ini dapat berupa data penilaian kerja, data perkembangan pendapatan, serta data lain yang mendukung.

5) Data dari buku

Data yang diperoleh dari buku sangat penting dalam sebuah penelitian kualitatif. Data yang diperoleh dari buku digunakan bersama dengan data lain.

6) Data dari halaman web

Data dari halaman web berupa informasi-informasi, *file*, berita, serta informasi lain. Data yang diperoleh dari halaman web dapat digunakan bersama data lain.

2. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik penumpulan data, yaitu

a. Observasi

Observasi yakni pengamatan serta pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang terlihat pada objek penelitian.⁴ dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi terus-terang, yakni dengan mengatakan terus terang kepada pihak Bank Madina Syariah bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Pada proses observasi peneliti menanyakan data awal yang diperlukan kepada pihak Bank Madina Syariah.

b. Wawancara

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang paling ditekankan adalah teknik wawancara. Wawancara (interview)

⁴ Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, hlm 310.

menurut Esterberg (2002) yang dikutip oleh Sugiyono yakni bertemunya dua orang untuk bertukar informasi serta ide melalui proses tanya jawab untuk menemukan maknanya.⁵

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara yaitu wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur kerap disebut dengan wawancara terfokus dimana seorang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan untuk mencari jawaban atas hipotesis yang disusun dengan ketat. Dalam metodenya, peneliti menggunakan panduan wawancara yang berisi butir-butir pertanyaan untuk diajukan kepada informan. Metode ini digunakan untuk menggali data dari karyawan Bank Madina Syariah dengan posisi yang berbeda. Pada teknik wawancara peneliti melakukan tanya jawab kepada beberapa pihak yaitu *HRD Supervisor, Customer Service, Legal Officer, Teller, GM Marketing*.

c. Dokumentasi

Selain menggunakan data yang bersumber dari manusia peneliti juga menggunakan data yang bersumber dari data seperti dokumen, foto dan bahan statistik. Dokumen tersebut diantaranya yakni data perkembangan pendapatan bank, penilaian kinerja dll.

3. Teknik Keabsahan Data: Triangulasi Metode

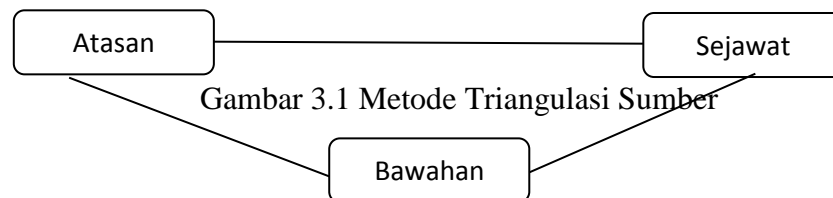
Dalam sebuah penelitian data yang digunakan haruslah data yang relevan. Oleh sebab itu peneliti harus mengecek keabsahan data dengan

⁵ Sugiyono, 2006, *Metode.*, hlm 226.

menggunakan teknik triangulasi. Dengan menggunakan teknik triangulasi pada proses mengumpulkan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan jelas, serta kekuatan data mengalami peningkatan.⁶ Pada penelitian kualitatif data diperoleh melalui berbagai sumber serta dilakukan terus menerus. Dalam pengecekan data dengan berbagai cara, pada teknik triangulasi data yang digunakan dalam penelitian ini yakni, yakni triangulasi sumber.

Triangulasi sumber pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan penelitian pada tiga sumber yakni:

- a. Pihak Bank Madina Syariah yang bertindak sebagai atasan.
- b. Nasabah yang bertindak sebagai bawahan
- c. Ahli pada bidang SDM yang bertindak sebagai sejawat.



Gambar 3.1 Metode Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk melakukan pengujian kredibilitas data dengan melakukan pengecekan data yang telah diperoleh dalam penelitian melalui tiga kategori sumber yakni atasan, teman, bawahan. Data-data yang diperoleh tidak bisa dirata-ratakan seperti pada penelitian kuantitatif. Namun, data dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang tidak sama, serta yang lebih spesifik dari ketiga sumber.

⁶ Sugiyono, 2006, *Metode.*, hlm 411.

4. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan mengklasifikasikan data dengan menyesuaikan fokus penelitiannya berdasarkan pada tema. Pengolahan data terdiri atas:

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan metode pengolahan data dengan mengklasifikasikan data berdasarkan permasalahan pada penelitian. Data yang diperoleh dalam suatu penelitian biasanya masih berupa data kotor sehingga reduksi data diperlukan untuk membuang data-data yang tidak dibutuhkan.

b. Display data (penyajian data)

Display data yakni penyajian data-data yang sudah direduksi baik berupa gambar, grafik, tabel, dll. Dengan adanya display data, data akan lebih mudah dipahami dan membuat rencana selanjutnya dalam penelitian.

a. Konten analisis (penarikan kesimpulan serta verifikasi)

Setelah reduksi data serta penyajian data maka harus dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada suatu penelitian penarikan kesimpulan di awal biasanya bersifat sementara, jika selama penelitian masih berjalan kesimpulan dapat

berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang valid dalam proses pengumpulan data berikutnya.