

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif. Jenis penelitian ini ialah dimana data yang diperoleh langsung dari hasil pengamatan, wawancara, pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan, dan kemudian disusun oleh peneliti di lokasi penelitian dan tidak dituangkan dalam bentuk angka-angka (Ismail, 2015). Dengan model interview pada subjek (bankir) di BPRS, dengan penelitian ini diharapkan mendapatkan data yang valid agar bisa mendeteksi pengaruh dari penggunaan teori profetik pada implementasi etika pelayanan bankir.

Dengan adanya variabel independen teori profetik pada etika pelayanan bankir BPRS, maka penelitian ini akan lebih ditujukan pada cross-sectional yaitu dengan data yang dikumpulkan dalam satu waktu tertentu dengan menjawab pertanyaan atau pernyataan penelitian.

B. Objek Penelitian

Objek adalah tempat atau lokasi dalam penelitian, sedangkan subjek adalah populasi yang telah ditargetkan atau sampel penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. Objek penelitian ini adalah BPRS, adapun alasan peneliti mengambil objek penelitian ini adalah:

1. Mempunyai SOP pelayanan

2. Terdaftar di OJK
3. Bertempat di Bantul

C. Lokasi dan Subyek penelitian.

Penelitian ini dilakukan di dua tempat yaitu:

1. Bank Madina Syariah, Jl. Ringroad Selatan No. 334, Dongkelan, Panggunharjo, Sewon, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. BPRS Bangun Drajat Warga (BDW), Yogyakarta Jl. Gedongkuning NO.131, Paleng Mulong, Banguntapan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Adapun subyek penelitiannya adalah:

Subyek penelitian merupakan informan atau orang yang dapat diharapkan memberikan suatu informasi yang sesuai dengan data yang peneliti cari dengan secara mendalam. Adapun informan yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah yang benar-benar memahami mengenai etika pelayanan bankir di BPRS tersebut dan juga mengetahui tentang sikap dari profetik (kenabian). Peneliti memiliki 2 ciri-ciri untuk subyek penelitian :

1. Memahami etika pelayanan bankir dan operasional di dalam BPRS, satu manajer operasional di setiap BPRS.
2. Bankir yang menjadi layanan pertama di suatu BPRS, 1 *customer service* dan 1 *teller* di setiap BPRS.

Adapun subyek pada penelitian ini adalah 3 pegawai di setiap BPRS, yang terdiri dari manajer operasional, customer service dan teller.

D. Sumber data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua data yaitu:

1) Data primer

Data primer didapatkan langsung dari sumber utama, lapangan atau objek penelitian tanpa adanya perantara yang bisa melalui wawancara atau pengamatan langsung, yang menjadi sumber utama dalam penelitian ini adalah BPRS.

2) Data sekunder

Data sekunder penelitian didapatkan secara tidak langsung atau melalui perantara, data ini biasanya digunakan buku, arsip, bacaan atau dokumentasi yang didapatkan dari objek penelitian yang dimaksud.

E. Metode pengumpulan data

Penelitian ini akan menggunakan metode pengumpulan data dengan 3 tahapan:

1) Observasi.

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan atau tempat penelitian, dalam penelitian ini observasi dilakukan di BPRS selama penelitian maupun sebelum penelitian. Melakukan observasi penelitian bertujuan untuk memberikan sekilas gambaran mengenai objek penelitian sehingga

peneliti dapat menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan oleh peneliti.

Dengan melakukan observasi penulis bertujuan mendapatkan gambaran objek yang akan diteliti, dari gambaran tersebut penulis dapat mengetahui bagaimana dan seperti apa objek yang akan diteliti dan dapat menarik beberapa kesimpulan sesuai data yang telah didapatkan.

Dalam observasi pra-penelitian, peneliti mengajukan proposal penelitian ke pihak BPRS yang diwakili oleh *human resources development* (HRD). Pengajuan proposal awal penelitian mewajibkan peneliti untuk melengkapi administrasi penelitian. Observasi pra-penelitian dikumpulkan beberapa data dasar yang dapat dijadikan acuan untuk menentukan langkah selanjutnya.

Setelah observasi pra-penelitian peneliti melakukan observasi penelitian, dengan beberapa data yang telah peneliti kumpulkan seperti Peneliti melihat sikap dari sampel penelitian seperti *customer service* (CS), teller dan bankir yang lain. Peneliti melakukan observasi penelitian untuk mengetahui lebih lanjut dari data-data yang telah ada, dengan observasi penelitian inilah peneliti dapat mengetahui lebih jauh data-data yang telah dikumpulkan yang selanjutnya peneliti paparkan dalam pembahasan.

2) Wawancara

Wawancara mendalam kepada pimpinan BPRS untuk memperoleh data tentang bagaimana hubungan antara etika pelayanan bankir perspektif profetik yang ada dengan sikap para karyawannya. Adapun wawancara yang dilakukan dengan sampel yang telah ditetapkan ialah menanyakan tentang adakah pengaruh dari nilai-nilai profetik kepada etika bankir yang ada apakah akan mempengaruhi sikap para karyawannya. Ada pula menanyakan kepada karyawan apa pengaruh dari etika bankir yang bernilai profetik.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pelengkap pada penelitian kualitatif, dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengambil atau membuat dokumen atau catatan yang dianggap perlu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dokumentasi bertujuan untuk mengumpulkan data-data dan dokumen yang diperlukan dan berkaitan dengan penelitian, data-data dokumen itu dapat dijadikan bukti bahwa penulis benar-benar melakukan penelitian. Sehingga data-data yang diungkapkan sesuai dengan di lapangan, selain itu dokumentasi menjadi bukti yang mendukung data-data yang telah didapatkan dan data-data dokumen tersebut didapatkan dari BPRS.

F. Teknik analisis data.

Teknik analisis data merupakan proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, catatan lapangan dan dokumentasi. Untuk penelitian kualitatif analisis data dimulai dari sebelum penelitian, selama penelitian dan sesudah penelitian, berikut adalah teknik analisis data model Miles dan Huberman: (Sugiyono, 2017).

1) Reduksi data.

Reduksi data adalah merangkum data, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting dan mencari tema serta polanya, setelah mendapatkan data dari lapangan maka data direduksi. Hal ini agar mempermudah peneliti dalam pemberian gambar untuk mencari dan mengumpulkan data selanjutnya.

2) Penyajian data

Setelah mereduksi data selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilanjutkan dengan membuat uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan penyajian data akan mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan tahap selanjutnya.

3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Tahap yang terakhir ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal adalah kesimpulan sementara yang dimana dapat berubah apabila ditemukan bukti-bukti kuat pada pengumpulan data selanjutnya, namun kesimpulan awal juga bisa dikatakan kredibel

apabila didukung oleh bukti-bukti yang valid saat peneliti menumpulkan data kembali. Jadi kesimpulan awal dapat berubah atau tidak dikarenakan penelitian kualitatif bersifat sementara yang dapat berkembang atau berubah dan bahkan tidak sama sekali setelah peneliti berada dilapangan.

G. Keabsahan penelitian.

Dalam memvalidkan sebuah data maka dilakukan keabsahan data. Valid tidaknya sebuah data di sini maksudnya adalah tidak adanya perbedaan data atau temuan dalam penelitian antara keberadaan dilapangan dengan yang disampaikan oleh peneliti. Keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan uji kreadibilitas, dalam uji kreadibilitas terdapat beberapa jenis cara, tetapi peneliti menggunakan dalam penelitian ini adalah tringulasi sumber dan tringulasi metode untuk menguji keabsahan data.

Pengajuan tringulasi yang dipilih peneliti adalah tringulasi sumber dan tringulasi metode, yang dimana cara pengujian tringulasi sumber adalah dengan cara menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data, sedangkan tringulasi metode dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. (Norman K dan Yvonna S, 2009).