



BAB III

METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian empiris yaitu penelitian yang menekankan praktek di lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian yang bertujuan mempelajari secara intensif mengenai latar belakang dan dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk menggali data yang diperlukan.

Jenis penelitian empiris dilakukan untuk memperoleh data berupa pandangan, pemikiran, pendapat dari para pelaku perbankan sebagai bahan analisis. Sedangkan penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini agar

memperoleh berbagai informasi yang digunakan untuk analisis dan memahami aspek-aspek tertentu dari perilaku perbankan.⁴⁸

Sesuai dengan judul penelitian dan fokus permasalahan, maka sifat penelitian ini adalah deskriptif. Deskriptif adalah menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.⁴⁹

Dalam penelitian ini, peneliti memaparkan data-data hasil penelitian di lapangan yakni tentang penerapan *Total Quality Management* pada BTN Syari'ah Cabang Kota Malang.

b. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang digunakan yakni pendekatan kualitatif, yaitu analisa yang berbentuk uraian kalimat sesuai dengan hasil pengolahan data yang didapat dari hasil observasi yang dilakukan. Objek yang menjadi sasaran penelitian adalah penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada BTN Syari'ah Cabang Kota Malang. Masalah ini juga bersifat sementara akan terus berkembang setelah memasuki lapangan.

Sedangkan pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah.⁵⁰

⁴⁸ Kusumaningastuti, *Peran Hukum dalam Penyelesaian Krisis Perbankan di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h.28

⁴⁹ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), h. 22

⁵⁰ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV. Alfabeta, 2009), h. 2

Penelitian kualitatif merupakan bentuk penelitian yang memerlukan proses yang disebut “Reduksi data” yang berasal dari hasil wawancara, observasi, atau dari sejumlah dokumen. Data-data tersebut dirangkum dan diseleksi agar bisa dimasukkan dalam kategori yang sesuai. Pada akhirnya muara dari seluruh kegiatan analisis data kualitatif terletak pada pelukisan atau penuturan berkaitan dengan masalah yang diteliti.⁵¹

c. Lokasi Penelitian

Bank yang diteliti adalah Bank BTN Syari’ah kantor cabang syariah kota Malang, yang beralamat di Jl. Bandung No.40 Kel. Penanggung, Kec. Klojen Malang.

Pertimbangan yang melandasi pemilihan lokasi penelitian ini karena Bank BTN Syari’ah ini merupakan perusahaan perbankan yang sedang berkembang dan bertempat sangat strategis, mudah dijangkau serta merupakan kantor cabang kota Malang. Peneliti memilih penelitian di tempat ini guna untuk menyempurnakan penelitian yang masih belum ada, dan menambah pemahaman bagi Bank serta masyarakat khususnya tentang Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Pada BTN Syari’ah Cabang Kota Malang.

d. Penentuan Subyek

Penentuan subjek dalam penelitian ini adalah dengan jalan peneliti memasuki lapangan yakni BTN Syariah Cabang Kota Malang, melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang

⁵¹ Sanapiah Faisal, *Format-Format Penelitian Sosial* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1989), h. 258

situasi dan judul yang akan diteliti dilapangan serta pendapat dari para pelaku perbankan yakni Bank BTN Syari'ah kantor cabang syariah kota Malang sebagai bahan analisis.

e. Jenis dan Sumber data

Sumber data ialah subjek tempat data berasal.⁵² Di dalam hal ini data yang dibutuhkan dalam penelitian diperoleh dari 3 (tiga) sumber, yaitu:

1) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian.⁵³

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan studi lapangan secara langsung. Sumber data primer ini diperoleh dengan cara wawancara atau interview. Data ini berupa data dari bank BTN Syari'ah cabang kota Malang dan jawaban hasil wawancara.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari subjek penelitian, data ini bisa berupa dokumentasi, buku-buku, artikel di internet atau di media massa.

3) Data Tersier

Data tersier yaitu data yang diperoleh dari media massa, biasanya data ini berupa artikel atau informasi dari internet, koran maupun media massa lainnya.

⁵² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rejana Rosdakarya Offset, 2001), h. 3

⁵³ Amiruddin, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), h. 30

f. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode pengumpulan data dengan masalah penelitian yang akan dipecahkan masalah memberi arah dan mempengaruhi metode pengumpulan data.⁵⁴ Ada 3 (tiga) metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah;

- 1) Metode interview adalah penelitian yang digunakan secara langsung dengan objek yang diteliti untuk memperoleh data yang kongkrit guna keperluan mendapatkan data yang relevan dengan masalah. Wawancara merupakan proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, dengan cara bertemu langsung (tatap muka) antara si penanya dan si penjawab dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara)⁵⁵
- 2) Metode dokumentasi adalah dimaksudkan untuk menela'ah secara sistematis dari data-data atau dokumen-dokumen tertulis secara langsung yang dapat dipakai sebagai bukti atau keterangan.⁵⁶ Dengan metode ini peneliti akan memperoleh data tentang gambaran umum objek penelitian yang berhubungan dengan jumlah jumlah nasabah dan sebagainya.
- 3) Studi kepustakaan adalah cara pengumpulan data untuk menjawab masalah yang sedang diteliti dengan cara menelaah sumber atau bahan pustaka yang

⁵⁴ Moh. Nasir, *Metode-metode Penelitian Masyarakat* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1994), h.129

⁵⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 231

⁵⁶ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung:PT Remaja Rosda Karya 2002), h. 161

perlu digunakan antara lain literature, buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

g. Metode Pengolahan dan Analisis Data

metode pengolahan data yang dilakukan ialah dengan cara:

- a. Editing, yaitu pemeriksaan kembali data yang diperoleh terutama dari kelengkapannya, kejelasan makna, kesesuaian, serta relevansinya dengan kelompok yang lain.
- b. Coding, yaitu member catatan atau tanda yang menyatakan jenis sumber data, dan urutan rumusan masalah.
- c. Rekonstruksi (*reconstructing*) yaitu menyusun ulang data-data secara teratur, berurutan, logis, sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan.
- d. Sistematis (*systematizing*) yakni menempatkan sumber data secara berurutan menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan masalah.⁵⁷

Sedangkan, analisis data menurut Patton adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan dasar.⁵⁸ Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dimana dalam metode kualitatif sebagai prosedur untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau berupa penjelasan dari orang-orang serta pelaku yang diamati, yang dititik beratkan pada wawancara serta pengamatan yang mendalam.

⁵⁷ Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 270

⁵⁸ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002), h.161

Sedangkan metode berfikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode berfikir secara deduktif, yakni cara berfikir dan pernyataan yang bersifat umum untuk ditarik menjadi kesimpulan yang bersifat khusus.⁵⁹

Tujuan analisis adalah menyempitkan dan membatasi penemuan-penemuan sehingga menjadi suatu data yang teratur dan lebih berarti. Proses analisis merupakan sebuah usaha untuk menemukan jawaban atas suatu permasalahan yang sudah dirumuskan dalam sebuah penelitian.



⁵⁹ Jujun, dkk, *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2000), h. 49

