

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pada hakikatnya pendekatan kualitatif dapat diterapkan untuk penelitian mengenai kehidupan masyarakat, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial yang terjadi pada lembaga keuangan syariah.

Jenis penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus. Pada hakikatnya ialah jenis penelitian mengenai manusia (suatu kelompok, organisasi maupun individu), peristiwa, latar secara mendalam tentang kasus yang sedang diteliti.¹ Adapun alasan menggunakan studi kasus ini karena peneliti ingin memfokuskan perhatian mengenai peran komunikasi efektif *customer service* yang dilaksanakan di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Lantabur Tebuireng Jombang.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti pada hakikatnya memiliki peran sebagai instrumen utama. Secara mutlak kehadiran peneliti pada saat melakukan penelitian dilapangan dalam penelitian kualitatif sangat diperlukan. Kehadiran peneliti diketahui sebagai peneliti oleh subyek penelitian atau tidak perlu dijelaskan secara rinci dalam laporan.²

¹ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 21-24.

² M. Sidik Priadana dan Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Tangerang: Pascal Books, 2021), 65.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini terletak di JL. A. Yani Ruko Citra Niaga E No.11 RT. RW. Kel. Jombang Kec. Jombang Jombang Jawa Timur.

D. Data dan Sumber Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan data primer yakni data langsung hasil dari wawancara dengan pimpinan atau HRD, *customer service* serta nasabah yang bersangkutan di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Sumber data primer pada hakikatnya merupakan data yang diperoleh dari responden melalui wawancara peneliti dengan narasumber. Data primer ini peneliti diharapkan dapat mengolah kembali data hasil wawancara menjadi kalimat yang efektif dan logis sesuai dengan judul penelitian.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan sumber data sekunder yakni dokumentasi, yang terdiri dari arsip, dokumen dan data-data lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian serta lembaga yang diteliti di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.³

E. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode meliputi sebagai berikut:

1. Observasi

Pada hakikatnya observasi memiliki tujuan penelitian untuk mengamati dan memahami perilaku sekelompok orang maupun

³ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS, 2015), 89.

individu pada suatu keadaan tertentu.⁴ Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi atau pengamatan secara langsung ke kantor PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Lantabur Tebuireng untuk mengetahui peran komunikasi efektif *customer service* yang diterapkan di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang tersebut.

2. Wawancara

Wawancara pada hakikatnya adalah kegiatan interview antara peneliti dengan subjek penelitian atau narasumber. Dengan kata lain merupakan kegiatan menggali informasi dengan metode bertanya jawab secara tatap muka maupun melalui via online misalnya dengan menggunakan aplikasi whatsapp.⁵ Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Muhammad Yusuf selaku HRD dan Ibu Choiril Ali Mufidah selaku *customer service* di PT BPRS Lantabur Tebuireng serta nasabah yang bersangkutan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kajian berdasarkan dokumen dalam bentuk tertulis yakni berupa buku teks, surat kabar, majalah, surat-surat, catatan harian, naskah, artikel, dan sejenisnya yang dipublikasikan untuk dapat dianalisis kembali.⁶ Dalam hal ini peneliti menulis dokumentasi yang bersangkutan mengenai dengan PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Lantabur Tebuireng Jombang.

⁴ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS, 2015), 24.

⁵ Ibid., 25.

⁶ Ibid., 25.

F. Analisis Data

Pada hakikatnya ialah mengatur data secara terstruktur berdasarkan hasil pengamatan, hasil wawancara, catatan yang didapatkan dari lapangan dan dari dokumentasi, dengan cara mengatur data ke dalam tingkatan yang sesuai, menguraikan ke dalam segmen, melakukan penggabungan, menjajarkan ke dalam hubungan antar kategori, memilih data penting dan yang dapat dipelajari serta membuat kesimpulan agar mudah dipahami peneliti serta memberikan pemahaman bagi masyarakat umum yang membacanya.⁷ Analisis data yang dijalankan oleh peneliti meliputi sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Peneliti melakukan analisis data secara terus-menerus saat melakukan penelitian agar dapat menjawab atau menjelaskan rumusan masalah penelitian ini.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan peneliti dengan menyajikan data agar data hasil analisis tertulis secara rapi pada sistem hubungan yang diinginkan serta hasilnya dapat mudah untuk dipahami.⁸

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah melakukan reduksi data dan penyajian data, dalam hal ini data disajikan dalam bentuk uraian secara singkat dan jelas dapat juga disajikan dalam bentuk naratif

⁷ Dewa Putu Yudhi Ardiana, *Metodologi Penelitian Bidang Pendidikan* (Medan, Yayasan Kita Menulis, 2021), 165.

⁸ Ibid., 168-169.

bagan maupun sejenisnya. Dalam hal ini peneliti menyajikan data secara naratif dan runtut sehingga dapat ditarik kesimpulan.⁹

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pada penelitian ini peneliti dalam pengecekan keabsahan data menggunakan Uji Kredibilitas. Pada hakikatnya uji kredibilitas untuk menilai kebenaran dan keabsahan peneliti dengan menggunakan analisis kualitatif. Uji kredibilitas dapat dilakukan dengan sebagai berikut :

1. Memperpanjang periode pengamatan atau observasi, bertujuan untuk mendeteksi dan memperhitungkan distorsi. Distorsi dapat terjadi apabila terdapat unsur ketidaksengajaan atau kecerobohan dapat berupa dalam mengajukan pertanyaan.
2. Meningkatkan ketekunan, yaitu dengan mengamati secara lebih cermat dan terus-menerus dengan membuat urutan peristiwa secara sistematis dan dapat direkam sehingga diharapkan peneliti dapat memberikan deskripsi data secara akurat dan sistematis.
3. Triangulasi, artinya memeriksa data yang berasal dari referensi yang berbeda pada waktu dan cara yang berbeda serta apabila diperlukan maka dapat menggunakan hal lain di luar data yang dapat digunakan untuk pertimbangan dengan data yang diterima atau diperoleh.¹⁰

H. Tahap-tahap Penelitian

Pada penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan berapa tahap penelitian yakni meliputi :

⁹ Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar, 2020), 85.

¹⁰ Dewa Putu Yudhi Ardiana, *Metodologi Penelitian Bidang Pendidikan* (Medan, Yayasan Kita Menulis, 2021), 163.

1. Tahap Sebelum ke Lapangan

Tahap ini mencakup mulai dari menyusun proposal penelitian, mengunjungi lokasi penelitian dan meminta surat perizinan penelitian kepada fakultas.

2. Tahap Pengerjaan Lapangan

Tahap ini mencakup mulai dari pengumpulan data atau informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian serta penulisan data yang telah dianalisis.

3. Tahap Analisa Data

Tahap ini mencakup mulai dari organisasi data, memberikan makna dan melakukan pengecekan keabsahan data serta referensi dari data penelitian.

4. Tahap Penulisan Laporan

Tahap ini mencakup mulai dari menyusun hasil penelitian, melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing, lalu memperbaiki hasil bimbingan dari dosen sesuai dengan catatan dosen pembimbing.¹¹

¹¹ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2017), 190.