

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### a. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut John W. Creswell dalam buku *Research Design*, penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengandalkan teks, data gambar, yang bertujuan untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami makna dari seseorang/sekelompok yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.<sup>1</sup> Proses penelitian kualitatif menggunakan cara seperti mempersiapkan pertanyaan, prosedur, mengumpulkan data yang sesuai dengan tema penelitian.

Peneliti memilih menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu suatu penelitian yang digunakan untuk pengamatan atas fenomena dilapangan dalam suatu keadaan alamiah secara sistematis dengan mengambil data-data yang ada dilapangan. Penelitian lapangan, bisa terjadi perubahan fokus penelitian karena peneliti memperoleh data yang menarik. Hal ini bisa dilakukan karena proses penelitian kualitatif bersifat siklus, sehingga fokus yang sudah ditetapkan sejak awal bisa berubah ditengah jalan karena peneliti menemukan data yang sangat penting, yang sebelumnya tidak terbayangkan.<sup>2</sup>

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian ini dijelaskan bahwa data yang dikumpulkan berupa kalimat, gambar, ataupun angka. Laporan penelitian akan dicantumkan kutipan data untuk

---

<sup>1</sup> John W Creswell, *Research Design Qualitative Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Sage Publications, 2014). Hal 232

<sup>2</sup> Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama, 2015). Hal 136

mendeskripsikan tentang laporan tersebut. Data yang berasal terdiri dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen-dokumen atau yang lain sebagainya.<sup>3</sup>

Tujuan peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu untuk mendeskripsikan dengan jelas dan detail terkait data-data yang ditemukan di lapangan. Tujuan dari menggunakan jenis penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui secara langsung kejadian di tempat penelitian tentang bagaimana strategi pelayanan dalam pembukaan rekening secara *online* pada produk tabungan *Easy Wadiah* yang dilakukan BSI KCP Gudang Garam Kediri dalam meningkatkan jumlah nasabah.

#### **b. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti merupakan orang yang melakukan penelitian ini. Kehadiran peneliti dianggap sebagai alat untuk mengumpulkan data. Penelitian ini peneliti melakukan pengamatan dan dimana seluruh orang yang terlibat yaitu informan mengetahuinya.<sup>4</sup> Penelitian ini peneliti turun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang diperlukan yang berkaitan dengan strategi pelayanan BSI KCP Kediri Gudang Garam.

#### **c. Tempat Penelitian**

BSI KCP Gudang Garam Kediri yang beralamat di Jl. Mataram No. 180 Kopkar MEKAR Gudang Garam, Kabupaten Kediri, Jawa Timur. Alasan pemilihan adalah BSI KCP Kediri Tendean terdapat kenaikan jumlah nasabah pengguna produk tabungan jenis akad *wadiah* dengan pembukaan rekening

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun; Skripsi, Tesis Atau Disertasi* (Bandung: Alfabeta, 2013). Hal 336

<sup>4</sup> M. Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sleman: Ar-Ruzz Media, 2012), Hal 33.

secara online yang dimana sesuai dengan tema penelitian ini dan memiliki tempat yang strategis berada di Kabupaten Kediri.

#### **d. Sumber Data**

Data yang bersifat deskriptif erat kaitannya dengan penelitian kualitatif. Sumber data disini merupakan hasil data deskriptif. Sebagai sumber data maka dalam penelitian ini digunakan :

##### **1. Sumber data primer**

Data yang bersifat utama atau primer yaitu sebuah data yang akan digali atau didapatkan peneliti melalui cara langsung dari sumbernya (sumber data). Data primer diperoleh oleh peneliti secara langsung dengan mencatat atau merekam tanpa perubahan dari pihak lain.<sup>5</sup> Peneliti dapat memperoleh data primer dari informasi dari karyawan atau orang yang terkait di tempat penelitian yang meliputi dari yang pertama *Branch Office Service Manager* di BSI KCP Kediri Gudang Garam, yang kedua adalah *Customer Service* di BSI KCP Kediri Gudang Garam dan yang terakhir adalah 5 Nasabah BSI KCP Kediri Gudang Garam yang melakukan pembukaan rekening secara *online* yaitu (Lely yunita, Miftahul Huda, Riska Elsa, Vania, Dania). Data yang didapatkan adalah mengenai strategi pelayanan yang digunakan oleh BSI KCP Kediri Gudang Garam.

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2014), Hal 376.

## 2. Sumber data sekunder

Data sekunder peneliti mendapatkannya secara tidak langsung melainkan bisa dari sebuah data yang sudah tersedia sebelumnya.<sup>6</sup> Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan foto yang terkait dengan kegiatan pembukaan rekening online di BSI KCP Kediri Gudang Garam. Data yang didapatkan melalui sumber data sekunder ini seperti gambaran umum, data jumlah nasabah, tata cara pembukaan rekening online di BSI KCP Kediri Gudang Garam.

### e. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan apa yang menjadi langkah-langkah dalam peneliti mendapatkan data di lapangan dapat berupa metode analisis dan/atau bahkan menjadi alat primer dalam pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini, yaitu:

#### a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengumpulan data dengan melaksanakan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti demi memperoleh hasil yang diinginkan guna melengkapi penulisan yang dilakukan.<sup>7</sup> Peneliti menggunakan metode observasi partisipan untuk mengamati peristiwa yang terjadi secara alami di lapangan, dalam hal ini peneliti mendatangi langsung tempat penelitian yaitu BSI KCP Gudang Garam Kediri. Peneliti melakukan observasi mulai tanggal 10 Desember

---

<sup>6</sup> Ibid, Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Hal 30

<sup>7</sup> M. Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sleman: Ar-Ruzz Media, 2012), 165.

2022. Observasi dilakukan pada saat BSI KCP Kediri Gudang Garam beroperasi yaitu mulai pukul 08.00-16.00 WIB.

b. Wawancara

Penekanan wawancara pada metode kualitatif yakni dengan adanya satu pihak bertemu dengan pihak lain kemudian adanya pertukaran informasi dalam bentuk tanya jawab antara dua pihak tersebut.<sup>8</sup> Peneliti melaksanakan wawancara secara tidak terstruktur dan wawancara secara langsung dengan para karyawan dan lima nasabah BSI KCP Gudang Garam Kediri. Wawancara dilakukan sebanyak 3 kali yaitu pada tanggal 3 Mei 2023 pada wawancara ini peneliti melakukan tanya jawab dengan *Branch Office Service Manager*, dan *Customer Service*. Wawancara kedua dilaksanakan pada tanggal 5 Mei 2023, wawancara ini dilakukan dengan 3 narasumber yaitu Mbak Riska Elsa, Mas Miftahul Huda, dan Mbak Lely Yunita. Wawancara ketiga dilakukan pada tanggal 6 Mei 2023, wawancara ini dilakukan dengan 2 narasumber yaitu Mbak Vania dan Mbak Dania. Wawancara dilakukan di kantor BSI KCP Kediri Gudang Garam, Lastay, dan rumah nasabah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dapat berarti ketika peneliti berusaha membuat suatu catatan atau hasil lain yang berasal dari objek yang diteliti dapat berupa hasil foto dan lain sebagainya.<sup>9</sup> Untuk mendukung penelitian dokumentasi yang

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2014), Hal 384.

<sup>9</sup> Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media, 2015), Hal 89.

dilakukan diantaranya dengan mengambil gambar menggunakan kamera ponsel. Pada pengambilan dokumentasi diambil secara langsung di BSI KCP Kediri Gudang Garam yang meliputi sejarah berdirinya lembaga, tata cara pembukaan rekening online, pelayanan di kantor BSI KCP Kediri Gudang Garam.

#### **f. Teknik Analisa Data**

Analisis data ialah sesuatu kegiatan yang dilaksanakan dengan cara interaktif serta berlangsung dengan berkesinambungan terus-menerus sehingga datanya mencapai dengan titik jenuh dan mencapai hasil yang tuntas.<sup>10</sup> Di dalam penelitian ini tahap analisis data dalam penelitian kualitatif yakni:

##### **1. Reduksi**

Reduksi merupakan cara menganalisa dengan menajamkan, menggolongkan, memfokuskan, membuang yang tidak perlukan dan mengorganisasikan data sehingga terbentuk kesimpulan yang akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Selama penelitian berlangsung reduksi data difokuskan pada strategi pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah BSI KCP Kediri Gudang Garam.

##### **2. Penyajian Data**

Penyajian data merupakan gabungan informasi yang sistematis dan kesimpulan serta pengadilan tindakan. Oleh sebab itu perlu peneliti untuk melakukan penyajian data. Data akan dibentuk dalam paragraf narasi.

---

<sup>10</sup> Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun; Skripsi, Tesis Atau Disertasi*.hal 376

### 3. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan penyajian data yang berupa makna yang diperoleh dari hasil observasi akan diuji kebenarannya, kekokohan data dan kesesuaian data yang telah disajikan. Penarikan merupakan tahap terakhir yang dilakukan peneliti saat menganalisis data, baik sebelum maupun setelah pengumpulan data.

#### **g. Pengecekan Keabsahan Data**

Keadaan suatu data dalam penelitian. Dalam penelitian ini, kredibilitas diuji dengan menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi merupakan teknik pemantauan keabsahan data yang dilakukan dengan cara menggunakan sesuatu di luar data untuk memvalidasi atau membandingkan data. teknik ini dilakukan dengan cara membandingkan data hasil observasi, hasil wawancara, dan diskusi dengan teman.

##### 1. Perpanjangan Keikutsertaan

Bentuk penerapan penelitian kualitatif maka peneliti sendiri yang menjadi instrumen. Cara peneliti mengikuti dan berperan langsung sangat mempengaruhi hasil dari apa yang diteliti, penelitian tidak dapat dilakukan dengan waktu singkat akan tetapi harus melakukan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan penelitian, serta triangulasi.<sup>11</sup>

##### 2. Ketekunan Pengamatan

Tidak kalah penting melakukan penekukan terhadap penelitian perlu untuk dilakukan dengan cara peneliti mengamati dengan keadaan yang

---

<sup>11</sup> Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, hal 320.

lebih cermat serta secara berkesinambungan.<sup>12</sup> Meningkatkan ketekunan dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui kegiatan pembukaan rekening online di BSI KCP Kediri Gudang Garam. Pengamatan ini berkaitan dengan strategi pelayanan pembukaan rekening online pada tabungan *Easy Wadiah* dalam meningkatkan jumlah nasabah BSI KCP Kediri Gudang Garam.

### 3. Triangulasi

Triangulasi merupakan cara untuk memeriksa sebuah data mengenai keabsahannya yang dilakukan dengan menggunakan sesuatu yang lain dan dimaksudkan untuk kebutuhan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data yang telah diperoleh.<sup>13</sup> Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yakni dapat dilakukan dengan menguji dan memeriksa dari berbagai sumber.<sup>14</sup>

Triangulasi ini dilakukan dengan cara mencari nasabah yang menggunakan layanan pembukaan rekening online produk tabungan *Easy Wadiah* di BSI KCP Kediri Gudang Garam. Informasi lain diperoleh dari nasabah lainnya diluar informasi dengan wawancara tidak berstruktur.

## **h. Tahap Tahap Penelitian**

Adapun tahap-tahap penelitian ini adalah:

### 1. Tahap Pralapangan

---

<sup>12</sup> Ibid., Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* . hal 321.

<sup>13</sup> Ibid., Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* . hal 322.

<sup>14</sup> Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun; Skripsi, Tesis Atau Disertasi*.



Tahap pralapangan merupakan penyusunan rencana penelitian memilih tempat penelitian, mengurus perijinan, menjajagi dan menilai lapangan, memilih dan memanfaatkan informan dan mempersiapkan perlengkapan penelitian.

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap ini peneliti harus memahami latar penelitian serta mempersiapkan diri untuk terjun langsung ke lapangan, berperan serta dalam mengumpulkan data.

## 3. Tahap Analisis Data

Menurut Kasiram tahap analisis adalah proses untuk mengatur uraian data mengorganisasikannya ke dala suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.