

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sesuai judul di atas peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Suparlan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memusatkan perhatiannya pada prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan-satuan gejala yang ada dalam kehidupan manusia, atau pola-pola.¹ Pendekatan penelitian deskriptif adalah suatu metode di dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk membuat deskripsi gambaran atau tulisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.²

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Menurut Dedy Mulyana penelitian lapangan (*field research*) adalah jenis penelitian yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah.³ Data primer diperoleh dari data

¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), 34.

² Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2022), 57.

³ Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 160.

yang berasal dari lapangan, dengan cara mengamati dari fenomena terkecil yang menjadi acuan titik permasalahan, sampai mengamati fenomena terbesar serta berusaha mencari solusi permasalahan demi kemaslahatan bersama. Berdasarkan eksplanasi di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* dengan pendekatan deskriptif-kualitatif.

B. Kehadiran Peneliti

Untuk mendapat informasi yang dibutuhkan, maka peneliti secara langsung terjun ke lapangan untuk melakukan observasi. Peneliti menerima informasi dari pihak yang bersangkutan berupa dokumen, catatan dan wawancara. Peneliti adalah salah satu kunci untuk menangkap makna, seperti halnya pengumpul data.⁴ Dengan demikian peneliti harus melaksanakan beberapa prosedur yang ditetapkan oleh lembaga terkait dalam pelaksanaan sebuah penelitian. Penelitian ini dimulai dari:

1. Mengajukan surat permohonan observasi dari kampus untuk melaksanakan penelitian di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
2. Mendapat balasan surat persetujuan penelitian dari Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
3. Melaksanakan penelitian.

⁴ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), 33.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Dengan pemilihan lokasi ini, peneliti diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru.⁵ Lokasi atau objek dalam penelitian ini adalah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang beralamat di Jalan Diponegoro No. 50B Kota Kediri.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian berupa:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang dapat berupa *interview*, observasi, maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya. Sumber data primer merupakan data yang secara diperoleh langsung dari pihak asli, seperti hasil dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti.⁶ Dengan demikian dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara terhadap pihak-pihak yang secara langsung terlibat. Pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan 3

⁵ Suwarma Al Muchtar, *Dasar Penelitian Kualitatif* (Bandung: Gelar Pustaka Mandiri, 2015), 243.

⁶ Husein Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 42.

- informan dari Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Informan pertama, Ibu Hikmah Nindya Putri selaku Penyelia Akuntansi & Umum Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, tugas Penyelia Akuntansi & Umum berkaitan erat dengan manajemen risiko karena mereka memberikan informasi dan analisis yang diperlukan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan mengelola risiko yang dihadapi oleh bank. Informan kedua, Bapak Saeful Anwar selaku Staf *Quality Assurance* Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, staf QA membantu bank dalam mengelola risiko dengan memastikan bahwa semua aspek operasional, produk, dan layanan bank sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Mereka berperan dalam menjaga integritas dan keamanan bank serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Selanjutnya, informan ketiga Bapak Kukuh Rindoko selaku Staf Umum bagian *Supporting* Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Staf umum bagian *supporting* berperan sebagai penghubung dan pendukung bagi departemen manajemen risiko, membantu memastikan bahwa tugas-tugas administratif dan operasional yang terkait dengan manajemen risiko berjalan dengan lancar.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung yang biasanya berupa data-data resmi dan arsip-arsip resmi yang sudah dipublikasi.⁷ Data dapat berupa bukti pendukung, laporan atau

⁷ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif* (Yogyakarta: UPFEUMY, 2013), 73.

tulisan yang berkaitan dengan penelitian dari buku-buku atau dari referensi lainnya. Pada penelitian ini, peneliti mendapatkan data sekunder dari dokumen Bank Jatim Cabang Syariah Kediri berupa laporan tahunan 2023, data jumlah nasabah periode 2021-2023, data karyawan periode 2023 serta referensi lain yang berkaitan dengan judul penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa instrumen diantaranya:

1. Wawancara

Wawancara/*interview* adalah sebuah kegiatan yang bertujuan memperoleh informasi dari seorang narasumber yang dilakukan dengan cara melontarkan pertanyaan kepada narasumber terkait suatu isu tertentu yang dibahas. Tujuan memperoleh informasi penting yang dibutuhkan pada penelitian.⁸ Pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hikmah Nindya Putri selaku Penyelia Akuntansi & Umum Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, Bapak Saeful Anwar selaku Staf *Quality Assurance* Bank Jatim Cabang Syariah Kediri serta Bapak Kukuh Rindoko selaku Staf Umum bagian *Supporting* Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

⁸ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi dan Focus Groups* (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2013), 29.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki guna menemukan informasi mengenai fenomena-fenomena tersebut. Observasi menurut Mardalis, adalah hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya suatu rangsangan tertentu yang diinginkan, atau suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan atau fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan mengamati dan mencatat.⁹ Pada observasi kualitatif, peneliti dituntut untuk mengamati perilaku pihak-pihak di lokasi penelitian turun ke lapangan secara langsung.¹⁰ Dalam hal ini peneliti berkunjung ke Bank Jatim Cabang Syariah Kediri untuk melakukan pengamatan langsung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan informasi baik secara visual, verbal maupun tulisan.¹¹ Memuat data-data pada penelitian sebagai upaya untuk menafsirkan segala hal yang ditemukan dilapangan, perlu adanya dokumentasi-dokumentasi dalam berbagai versi. Dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif menjelaskan tentang dokumentasi, sebagai berikut: “Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa

⁹ Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), 63.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Bandung: Alfabeta 2015). 227.

¹¹ Feny Rita Fiantika, dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 14.

berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.”¹² Dokumentasi barang yang tertulis di dalam memakai metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, e-mail, peraturan-peraturan dan lain sebagainya. Pada penelitian ini dokumentasi berupa laporan tahunan tahun 2023, data jumlah nasabah periode 2021-2023, data karyawan periode 2023 serta referensi lain yang berkaitan dengan judul penelitian.

F. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Reduksi merangkum temuan-temuan penting yang sudah dilakukan oleh peneliti di lapangan. Hal ini diperlukan karena data yang diperoleh selama terjun di lapangan cukup luas.

2. Penyajian Data

Setelah penyajian data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Artinya peneliti disini menyajikan data reduksi secara singkat. Setelah reduksi data selesai, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dengan kata lain, peneliti menyajikan hasil data yang telah direduksi dalam bentuk deskripsi singkat.

3. Menarik Kesimpulan Data.

Penarikan kesimpulan data berarti peneliti mencari sesuatu yang signifikan yang mana hal tersebut dapat menjawab rumusan pertanyaan

¹² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2012), 82.

yang diangkat.¹³

G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk memeriksa bahwa penelitian kualitatif itu benar-benar ilmiah dan dapat dipercaya tingkat kredibilitasnya, maka sangat diperlukan pengecekan keabsahan data. Mulai dari data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi harus melewati tahapan pengecekan keabsahan data. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi yang berguna untuk membandingkan data yang telah diperoleh. Triangulasi data ini merupakan teknik pengecekan keabsahan datanya memanfaatkan hal-hal atau data lain sebagai pendukung atau pembanding.¹⁴

Dalam rangka memenuhi keabsahan data dari penelitian ini, maka dilakukan 3 triangulasi, yakni:

- 1) Triangulasi data atau sumber, yaitu peneliti mendapatkan data dari berbagai sumber terpercaya untuk mendapatkan informasi.
- 2) Triangulasi metode, yaitu peneliti membandingkan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Dimana data-data tersebut dibandingkan guna teruji keabsahan dan kebenarannya.

¹³ Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisa Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan* (Makasar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffary, 2020), 88-89.

¹⁴ Sumasno Hadi, "Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif pada Skripsi," *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Jilid 22 No. 1 (2016), <https://www.neliti.com/publications/109874/pemeriksaan-keabsahan-data-penelitian-kualitatif-pada-skripsi>.75.

- 3) Triangulasi waktu, yaitu peneliti melakukan pengecekan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam waktu yang berbeda.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:¹⁵

1. Tahap sebelum ke lapangan, mencakup tindakan: menentukan fokus permasalahan, menyusun miniriset atau proposal, menghubungi pihak yang akan dijadikan penelitian, mengurus surat izin penelitian, menilai keadaan lapangan, konsultasi kepada wali dosen, memanfaatkan informasi yang dibutuhkan untuk perlengkapan penelitian.
2. Tahap kerja lapangan melibatkan informasi atau pengumpulan data yang berkaitan dengan konteks penelitian dan membuat catatan temuan.
3. Tahap analisis data, mencakup tindakan: Pemrosesan data, interpretasi data, pengecekan keabsahan dan juga pemberian makna.
4. Tahap penulisan laporan, mencakup tindakan: Penyusunan hasil dari penelitian, berkonsultasi hasil penelitian terhadap kedua dosen pembimbing, melakukan perbaikan hasil dari dosen pembimbing, pengurusan persyaratan ujian skripsi, dan melaksanakan ujian munaqosah skripsi.

¹⁵ *Ibid.*, 85.