

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yaitu melakukan penelitian dengan pengamatan langsung untuk mengkaji data secara holistik dari objek penelitian. Pendekatan ini merangkum berbagai kondisi yang dijumpai selama di lapangan dan tidak mengandalkan perhitungan angka sehingga menghasilkan paparan secara naratif.<sup>1</sup> Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena, peristiwa, atau kejadian saat sekarang.

#### **B. Kehadiran Peneliti**

Penelitian kualitatif, peneliti memiliki peran ganda sebagai instrument dan alat pengumpulan data. Kehadiran peneliti pada saat pengumpulan data sangat penting karena disamping sebagai instrument, peneliti juga bertugas sebagai pengumpul data. Hal ini sesuai dengan ciri khas penelitian kualitatif dimana pengumpulan data dilakukan oleh peneliti.<sup>2</sup>

#### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Pembantu Blitar yang berlokasi di Ruko Niaga, Kav. 8, Jl. Kalimantan No.9, Sananwetan, Kec. Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena Bank Jatim Syariah merupakan lembaga keuangan

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 118.

<sup>2</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), 18.

milik pemerintah daerah yang telah mendapatkan penghargaan atas implementasi terbaik dari produk SimPel iB.

#### D. Data dan Sumber Data

##### 1. Data Primer

Informasi yang diperoleh langsung dari informan, seperti orang-orang yang diwawancarai oleh peneliti disebut data primer. Dalam penelitian ini, data primer berasal dari strategi layanan *cash pick up* produk Simpel iB yang kini diterapkan oleh Bank Jatim Syariah KCP Blitar untuk meningkatkan jumlah nasabah pelajar. Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Data Primer Penelitian**

No.	Nama Informan	Identitas	Alasan diwawancarai
1.	Dini Perdana Astuti	Staff Umum dan Akuntansi	Untuk mendapatkan data jumlah nasabah secara global dan juga data karyawan serta <i>job disk nya</i>
2.	Isvan Hari Fadilla, Andre Soedjito, dan Dea Nabila Putri	Tim Marketing	Untuk mendapatkan informasi mengenai strategi layanan <i>cash pick up</i> dalam meningkatkan jumlah nasabah pelajar memilih tabungan Simpel iB
3.	Renda Wulandari	Customer Service	Untuk mendapatkan informasi mengenai jumlah pembuka rekening nasabah tabungan Simpel iB
4.	Dea Nabila Putri	Teller I	Untuk mendapatkan informasi mengenai transaksi nasabah tabungan Simpel iB
5.	Nikmatus Sholikhah, Okta, Binti, Ratna, Nurul, Dewi, Yuliani, Ana,	Nasabah Tabungan Simpel iB	Untuk mendapatkan informasi mengenai respon atau tanggapan mengenai layanan <i>cash pick up</i> tabungan Simpel iB

	Lilis, Anita Sari, dan Siti Masruruoh		
--	---	--	--

## 2. Data Sekunder

Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh. Data yang disajikan disini berasal dari buku, literatur, penelitian terdahulu, bahan pustaka, dan lain sebagainya. Untuk data sekunder yang dipakai berasal dari rekapan Bank Jatim Syariah KCP Blitar, dan skripsi-skripsi sebelumnya.

## 3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah staff *marketing* bank dan *service assistant* atau *customer service*, dimana peneliti mewawancarai staff *marketing* bank, *customer service*, *teller*, dan nasabah tabungan Simpel iB. Sumber data ini merupakan data mengenai “Strategi layanan *cash pick up* dalam meningkatkan jumlah nasabah pelajar memilih tabungan Simpel iB di Bank Jatim Syariah KCP Blitar”.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.<sup>3</sup> Peneliti

---

<sup>3</sup> Sudaryono, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), 216.

melakukan observasi di Bank Jatim Syariah KCP Blitar untuk memahami strategi pelayanan yang digunakan oleh bank tersebut.

## 2. Wawancara

Dalam kegiatan wawancara ini peneliti mewawancarai *service assistant* atau *customer service*, teller, *marketing* bank, dan nasabah tabungan Simpel iB Bank Jatim Syariah KCP Blitar. Peneliti disini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.<sup>4</sup> Dan untuk jumlah informan yang akan peneliti wawancarai itu tergantung ketika nanti data sudah jenuh, artinya tidak ada informasi baru yang didapatkan dari informan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data dan pengambilan data berdasarkan bahan tertulis seperti catatan, buku, artikel, dokumen, dan makalah dari organisasi ilmiah. Dokumen yang diteliti oleh peneliti terdiri dari dokumen Bank Jatim Syariah KCP Blitar serta foto yang diambil selama wawancara dengan narasumber.

## F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah kegiatan yang terpenting dalam penelitian khususnya dalam hal pengumpulan data. Pengumpulan data dalam penelitian perlu dipantau agar data yang diperoleh dapat terjaga tingkat

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,...138.

validitas dan reliabilitasnya.<sup>5</sup> Peneliti menggunakan beberapa alat yang mendukung dalam melakukan penelitian ini. Hal ini bertujuan untuk memperoleh hasil maksimal dan memudahkan dalam kegiatan, instrumen tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan yang nantinya akan ditanyakan kepada informan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar mengenai strategi *cash pick up* dalam meningkatkan jumlah nasabah pelajar tabungan Simpel iB.
2. Lembar pengamatan yang digunakan untuk melengkapi hasil observasi.
3. Didokumentasikan

#### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Keabsahan data diperiksa menggunakan metode triangulasi. Triangulasi data mengacu pada metode analisis data atau informasi dengan memanfaatkan kumpulan data yang diberikan, termasuk ringkasan data, metode/teknik, dan teknik pengolahan data.<sup>6</sup> Triangulasi teoritis merupakan membandingkan informasi atau data dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti terhadap hasil atau temuan. Kombinasi dari kedua teknik triangulasi ini dilakukan selama pengumpulan data di lapangan guna memberikan peneliti data yang komprehensif.

---

<sup>5</sup> Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 75.

<sup>6</sup> Abdul Rahman Rahim, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), 114.

## H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pencarian dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya agar mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada yang lainnya.<sup>7</sup>

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah metode deduktif, yaitu menganalisis data dengan menggunakan teori-teori umum kemudian menerapkannya pada fakta-fakta yang spesifik, seperti mengidentifikasi kecenderungan data sebelum menganalisis dan menafsirkan hasilnya.

## I. Tahap-tahap Penelitian

Penelitian ini melibatkan empat tahapan, yakni sebagai berikut:

### 1. Tahap pra lapangan

Pada tahap ini, peneliti melakukan survei pendahuluan untuk mencari narasumber. Pelaksanaan tahap pra lapangan dilakukan pada bulan Januari-Maret 2024.

### 2. Tahap pekerjaan lapangan

Pada tahap ini, peneliti memasuki dan memahami konteks penelitian untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Tahap ini dilaksanakan pada bulan April-Mei 2024.

### 3. Tahap analisis data

Tahapan yang ketiga dalam penelitian ini adalah analisis data.

Tahap analisis data dilakukan selama bulan Juni-Juli 2024.

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 243.

#### 4. Tahap evaluasi dan pelaporan

Pada tahap ini peneliti berusaha melakukan konsultasi dan pembimbingan dengan dosen pembimbing yang telah ditentukan. Tahap ini dilaksanakan pada bulan Agustus-September 2024.