

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Dalam pelaksanaannya, metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian kualitatif. Mengacu pada pendapat dari Creswell, penelitian kualitatif adalah penelitian untuk mendalami dan memahami bagaimana sejumlah individu atau kelompok menafsirkan tentang isu-isu sosial atau kemanusiaan. Kegiatan yang dilakukan dalam penelitian kualitatif ini antara lain menyajikan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, meneliti data secara induktif dari subjek tertentu ke subjek yang lebih luas serta menafsirkan makna dari data-data.<sup>1</sup>

Adapun jenis penelitian kualitatif yang digunakan secara deskriptif, yaitu strategi penelitian dalam menganalisis kejadian dan peristiwa dalam kehidupan seseorang untuk memberikan informasi tentang kehidupannya.<sup>2</sup> Tujuan peneliti dalam penelitian ini dengan menggunakan jenis penelitian ini yaitu peneliti ingin mengetahui secara langsung bagaimana pemanfaatan layanan *digital banking* pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam upaya meningkatkan keunggulan bersaing.

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

Kehadiran peneliti di lapangan dalam penelitian dengan metode kualitatif adalah sebuah keharusan. Peneliti merupakan instrumen dalam penentuan topik penelitian, pemilihan informan atau sumber data, pengumpulan data,

---

<sup>1</sup> Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 96.

<sup>2</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), 72.

proses evaluasi kualitas data, menganalisis data, penafsiran data, dan pengambilan kesimpulan dari hasil temuan di lapangan.<sup>3</sup> Maka dari itu, untuk dapat melakukan pengamatan dan pengumpulan data yang diperlukan peneliti harus terjun langsung ke lapangan.

### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang berlokasi di Jalan Diponegoro No. 50 Semampir Kecamatan Kota, Kota Kediri dengan fokus penelitian pada pemanfaatan layanan *digital banking* dalam upaya meningkatkan keunggulan bersaing Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

### **D. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah data kualitatif dan berikut akan dijelaskan sumber dari data penelitian:<sup>4</sup>

#### **1. Primer**

Data primer adalah wawancara terhadap partisipan penelitian, baik dengan observasi maupun pengamatan secara langsung. Dengan kata lain, sumber dari data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa staff karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri bagian IT dan nasabah.

#### **2. Sumber Data Sekunder**

Merupakan data pendukung yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dari penelitian. Sumber dari data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, skripsi, artikel dan beragam referensi lain yang membahas tentang penelitian yang relevan.

---

<sup>3</sup> Limas Dodi, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 130.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2016), 186.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Berikut adalah beberapa langkah dalam proses pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

### 1. Observasi

Observasi sebuah proses dalam pengumpulan data dengan cara mengamati/melihat objek penelitian, menganalisis dan mencatat hasil dari temuan penelitian tersebut.<sup>5</sup> Dalam pelaksanaannya, secara langsung peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke Bank Jatim Cabang Syariah Kediri untuk mendapatkan data-data yang yang diperlukan.

### 2. Wawancara

Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada informan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara langsung.<sup>6</sup> Peneliti melakukan wawancara secara jelas yang telah disusun sebelumnya guna melengkapi data observasi dan dokumentasi yang dibutuhkan. Wawancara dilakukan terhadap staf karyawan bagian IT dan nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati atau memeriksa dokumen yang dibuat oleh seseorang atau orang lain mengenai subjek yang relevan.<sup>7</sup> Dokumentasi tersebut untuk mendapatkan data mengenai pemanfaatan layanan digital yang dimiliki Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Peneliti berusaha membuat suatu

---

<sup>5</sup> I Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020). 150

<sup>6</sup> *Ibid*, 153

<sup>7</sup> Jumairi Ushawaty, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 72.

catatan atau hasil lain yang berasal dari objek yang diteliti dapat berupa foto dan lain sebagainya.

## **F. Keabsahan Data**

Berikut adalah beberapa metode yang dapat digunakan untuk memperoleh keabsahan temuan penelitian:<sup>8</sup>

### **1. Perpanjangan Keikutsertaan**

Sebagai bentuk penerapan penelitian kualitatif maka peneliti dalam penelitian ini yang akan menjadi instrumennya. Maka bagaimana peneliti mengikuti dan berperan langsung sangat mempengaruhi hasil dari apa yang diteliti, penelitian tidak dapat dilakukan dengan waktu yang singkat akan tetapi harus perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian.

### **2. Ketekunan Pengamatan**

Ketekunan pengamatan terhadap penelitian perlu dilakukan dengan cara peneliti mengamati keadaan dengan lebih cermat dan berkesinambungan.

### **3. Triangulasi**

Triangulasi merupakan cara pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan menggunakan sesuatu yang lain dan dimaksudkan untuk berbagai kebutuhan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang telah diperoleh. Dalam penelitian ini terdapat dua triangulasi diantaranya yakni:

#### **a. Triangulasi sumber**

---

<sup>8</sup> Ahmad Luthfi, Sri Kasnelly, dan Abd. Hamid, *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2022). 186

Triangulasi ini dapat dilakukan dengan menguji dan memeriksa dari berbagai sumber.

b. Triangulasi teori

Pada triangulasi teori menekankan pada penggunaan teori sebagai alat untuk menjabarkan apa yang sudah ditemukan dan telah diperoleh dari analisis data.

## **G. Teknik Analisis Data**

Beberapa teknik yang digunakan pada penelitian ini:<sup>9</sup>

1. Reduksi Data atau Penyederhanaan Data

Merupakan teknik dalam pemilihan data yang hanya difokuskan pada penyederhanaan, abstraksi dan konversi data mentah yang diperoleh dari catatan tertulis di lapangan. Penyederhanaan data dapat dilakukan dengan cara memeriksa ringkasan, membuat skema pengkodean dan mengidentifikasi tema.

2. *Display* Data atau 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.

3. *Conclusi* Data atau Menarik Kesimpulan Data

Hal terakhir dan yang paling penting untuk dilakukan adalah menarik kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan awal sifatnya sementara, artinya data dapat berubah jika tidak terbukti kuat atau tidak

---

<sup>9</sup> Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktif*, (Makkassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019). 22

konsisten. Jika kesimpulan yang diambil terbukti kuat atau konsisten, maka kesimpulan dapat bersifat fleksibel.

## **H. Tahap-Tahap Penelitian**

### **1. Tahap pra lapangan**

Terdapat enam langkah pra lapangan yang terlebih dulu harus dilakukan oleh peneliti, yaitu menyusun rancangan penelitian, mengidentifikasi wilayah penelitian, mendapatkan perizinan penelitian, menyelidiki dan mengevaluasi lapangan, menyiapkan perlengkapan penelitian dan memilih serta memanfaatkan informan. Selain itu, Ada satu poin penting yang harus digaris bawahi dalam proses ini yaitu etika dalam melakukan penelitian di lapangan.

### **2. Tahap Kegiatan Lapangan**

Memahami lokasi penelitian dan berpartisipasi langsung dalam pengumpulan data di lapangan, yakni dengan memilih, menentukan teknik untuk pengumpulan data serta kuantitas maupun kualitas pertanyaan yang disampaikan agar sesuai dengan tujuan.

### **3. Tahap Analisis Data**

Merupakan tahap pengumpulan dan penyusunan data yang telah diperoleh melalui tahap wawancara, dokumentasi, dan observasi secara sistematis baik itu berbentuk tulisan maupun rekaman audio visual. Dengan identifikasi dan memilih data penting serta menarik kesimpulan sehingga memudahkan peneliti atau pembaca untuk memahaminya.

### **4. Tahap Penulisan Laporan**

Tahap ini adalah tahap akhir setelah mengumpulkan dan menyusun data dengan rapi dan sesuai dengan sistematika, sehingga nantinya penelitian ini dapat dibaca dan dipahami oleh pembaca.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Pinton Setya Mustafa, dkk., *Metodologi Penelitian kuantitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas dalam Pendidikan Olahraga* (Malang: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Malang, 2020). 22