

layanan yang mereka nikmati. Hal ini membantu meningkatkan strategi *word-of-mouth* (rekomendasi dari mulut ke mulut) dan memperluas jangkauan pasar perusahaan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor memberikan pengertian terkait penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dihasilkan data deskriptif: perkataan atau kata-kata dan sikap yang berupa dari orang-orang tersebut yang telah diamati.<sup>1</sup> Peneliti dalam melakukan penelitian ini berusaha untuk mengungkap dan menemukan keunikan individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi yang secara keseluruhan mengungkapkan suatu kejadian.

Kemudian untuk jenis penelitian ini menggunakan studi kasus, studi kasus berusaha mengungkapkan keunikan yang dilakukan oleh perorangan, satu kelompok, organisasi tertentu, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu dengan tujuan untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam. Penelitian studi kasus yang dilakukan disini memiliki tujuan untuk menghasilkan sebuah informasi yang akurat, sehingga pemahaman yang dihasilkan terhadap satu kasus yang dipelajari lebih mendalam. Generalisasi disini tidak dibenarkan karena hanya menuju pada kasus tertentu.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ruslam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 15.

<sup>2</sup> Zuchri Abdusammad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), 90.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Di tempat penelitian, peneliti akan melakukan observasi, wawancara dengan formal karena peneliti diwajibkan harus memenuhi prosedur peraturan yang ditentukan lembaga keuangan. Prosedur tersebut antara lain:

1. Peneliti melakukan pengajuan observasi di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.
2. Peneliti melakukan pengambilan surat observasi dari kampus.
3. Peneliti menyerahkan surat observasi ke Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.
4. Peneliti menerima surat balasan atas persetujuan observasi di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

## **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri yang berlokasi di Jalan Diponegoro Nomor. 50, Semampir, Kecamatan Kota, Kabupaten Kediri, Jawa Timur (64129).

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

Dalam penelitian kualitatif sumber data yang dimaksud yaitu data yang bersifat deskriptif. Diantara sumber data pada penelitian ini adalah :

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumbernya tanpa melalui perantara. Peneliti akan mencatat atau merekam data tersebut langsung dari orang-orang terkait seperti pimpinan, *frontliner (teller, customer service, security)*,

dan 5 nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri. Data ini bersifat langsung dan tidak mengalami perubahan dari pihak lain sebelum diambil oleh peneliti.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sekumpulan data yang diperoleh bukan melalui wawancara atau cara yang langsung. Namun berasal dari sekumpulan dari sumber yang telah dipublikasikan oleh individu atau perusahaan.<sup>3</sup> Data pada penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

## E. Metode Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi disini berguna untuk memperoleh data yang lebih lengkap dengan menggunakan pengamatan dengan cara melibatkan diri pada komunitas tanpa berpartisipasi dalam fokus penelitian yang sedang diteliti.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi partisipan untuk mengamati secara langsung peristiwa yang terjadi di lapangan, peneliti mendatangi langsung tempat penelitian yakni Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

---

<sup>3</sup> Ardhariksa Zukhruf Kurniullah dkk, *Metode Penelitian Sosial* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 111.

<sup>4</sup> Husen Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2014), 42.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara dalam mengumpulkan data dengan melakukan metode tanya jawab langsung kepada orang lain atau lembaga yang ingin peneliti butuhkan untuk mendapatkan informasi data. Dalam penelitian ini, peneliti melaksanakan wawancara secara tidak terstruktur dan wawancara langsung. Pihak yang akan diwawancarai adalah pimpinan, *frontliner* (*customer service, teller, security*), dan 5 nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu suatu teknik pengumpulan data yang berhubungan dengan sumber data. Sumber data tersebut melibatkan tiga faktor, yaitu: latar penelitian, orang-orang yang terlibat dan sesuatu yang dihasilkan melalui keterlibatan orang-orang tersebut.<sup>5</sup> Dokumentasi di dalam penelitian ini berupa catatan peristiwa yang terjadi dan data-data yang berkaitan dengan Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

## F. Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah cara dalam mengolah data hasil pengumpulan. Rangkaian kegiatan yang terdiri dari penelaahan, pengelompokkan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data sehingga fenomena dapat memiliki nilai akademis, nilai sosial dan nilai ilmiah.

---

<sup>5</sup> Nyoman Kutha Ratna, *Metode Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu Sosial Humaniora pada Umumnya* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010), 233.

Tujuan dari analisis data adalah membentuk ringkasan hasil penelitian agar seluruh materi dapat dipahami dan mudah dimengerti.<sup>6</sup>

1. Reduksi data

Reduksi data dalam penelitian ini adalah suatu bentuk analisis untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data, sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan di verifikasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini adalah mengarah pada data yang berupa sebuah uraian kalimat yang terstruktur dan mudah dipahami. Oleh sebab itu peneliti perlu untuk melakukan penyajian data, data akan berbentuk dalam sebuah paragraf narasi.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini adalah penyajian data yang berupa makna yang diperoleh dari hasil observasi peneliti yang akan diujikan atau lebih dikhususkan pada penafsiran data yang telah disajikan.

## **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Untuk memenuhi kriteria dalam penelitian kualitatif yang valid, maka data yang dilaporkan peneliti harus faktual dengan objek penelitian.

Untuk mendapatkan kredibilitas data, maka peneliti melaksanakan

---

<sup>6</sup> Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media, 2015), 89-90.

perpanjangan observasi, ketekunan penelitian, serta analisa *membercheck*.<sup>7</sup>

### 1. Perpanjangan Perpanjangan Keikutsertaan

Dalam penelitian ini, peneliti sendiri yang menjadi instrumen. Keikutsertaan peneliti sangat berpengaruh dalam menentukan tahap pengumpulan data, dan hal tersebut tidak dapat dilakukan dengan waktu singkat sehingga membutuhkan waktu perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian.<sup>8</sup>

### 2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamat adalah peneliti mencari secara konsisten interpretasi dengan bermacam cara dalam kaitan dengan proses analisis data yang konstan atau tentatif.<sup>9</sup>

### 3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan menggunakan sesuatu yang lain dan dimaksudkan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 267-276.

<sup>8</sup> M. Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sleman: Ar-Ruzz Media, 2012), 320.

<sup>9</sup> *Ibid.*, 321.

<sup>10</sup> *Ibid.*, 322.

Dalam enelitian ini ada dua triangulasi diantaranya:

a. Triangulasi sumber

yakni 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.

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

Setiap melakukan sebuah penelitian kualitatif, peneliti harus mengetahui tahap-tahap yang akan dilakukan Tahapan ini disusun secara sistematis agar diperoleh data secara sistematis pula, dalam penelitian ini peneliti melalui beberapa tahapan di dalamnya antara lain:

1. Tahap Pra-lapangan

Tahapan sebelum menuju lokasi penelitian yaitu waktu dimana peneliti melakukan pemilihan pada fokus penelitian, dan pengajuan izin observasi penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahapan penelitian di lapangan yaitu ketika peneliti menghimpun , dan mencari informasi terkait fokus penelitian yang dibutuhkan untuk dijadikan data riset.

### 3. Tahap Analisis Data

Pada bagian ini dibahas beberapa prinsip pokok, namun belum secara rinci terkait cara analisis data itu dilakukan dengan mengkaji data, memeriksa kebenaran data serta menarik kesimpulan.

### 4. Tahap Penulisan Laporan

Tahapan ketika peneliti melakukan pengolahan hasil riset, selanjutnya data tersebut dikonsultasikan dengan dosen pembimbing, dan melakukan perbaikan hasil riset, melengkapi dokumen untuk pengujian penelitian.