

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial. Penelitian kualitatif digunakan sebagai proses dalam memahami masalah manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran komprehensif dan kompleks yang disajikan dalam bentuk kata-kata, melaporkan pandangan yang mendetail dari sumber data, dan dilakukan dalam lingkungan ilmiah. Data yang diperoleh berasal dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen lainnya yang sifatnya mendasar karena didasarkan pada fakta-fakta kejadian dan realita yang terjadi. Sedangkan deskriptif adalah metode menggambarkan objek yang diteliti dengan menggunakan data atau sampel yang telah dikumpulkan.³²

Jenis penelitian yang dipakai peneliti yaitu studi kasus. Studi kasus dalam bidang metodologi disebut sebagai penelitian komprehensif, intensif, detail dan mendalam serta lebih berorientasi pada usaha meneliti isu atau fenomena terkini.³³ Penelitian ini menggunakan kasus untuk menjelaskan fenomena dengan menghubungkannya dengan teori.

³² Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Bumi Aksara, 2022), hal. 78

³³ Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (CV Jejak (Jejak Publisher), 2018), hal. 122

B. Kehadiran Peneliti

Untuk mendapatkan informasi yang diperlukan pada penelitian kualitatif, maka instrumen kunci dari penelitian adalah peneliti itu sendiri. Dalam penelitian kualitatif, hadirnya peneliti di lokasi memegang peranan penting sebab sangat dibutuhkan.³⁴ Hal tersebut berkaitan dengan objek penelitian yang merupakan lembaga formal yaitu perbankan, maka pada penelitian ini peneliti melakukan observasi serta wawancara secara formal dengan mengikuti tata cara yang telah ditetapkan oleh lembaga. Berikut beberapa prosedur yang harus dilakukan oleh peneliti:

- a. Mengurus proses perizinan observasi penelitian yang ditujukan pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.
- b. Menyerahkan surat permohonan observasi kepada pihak Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.
- c. Memperoleh surat balasan perizinan untuk melaksanakan penelitian di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.
- d. Melaksanakan observasi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan yaitu pada tanggal 16 Mei 2023 dan 8 Juni 2023 wawancara dengan Bapak Suhartono selaku Penyelia Pelayanan Nasabah & Teller, Bapak Irfandi selaku Staf IT, Ibu Nadia selaku *customer service*, Ibu Rahma selaku nasabah, Ibu Estri selaku, Dhea selaku nasabah, Putri selaku nasabah, Bapak Afit selaku nasabah, Trixie selaku nasabah, Rizal selaku nasabah, Itatul selaku nasabah, dan Devi selaku nasabah.

³⁴ H Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Media Ilmu Press, 2014), hal. 219

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di lembaga perbankan, yaitu di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang beralamatkan di Jalan Diponegoro No. 50 Semampir, Kecamatan Kota, Kota Kediri.

D. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data yang bersumber dari data primer dan data sekunder.³⁵

1. Data Primer

Data primer adalah cara untuk memperoleh informasi dari sumber pertama. Dengan kata lain, informasi tersebut berasal langsung dari lembaga yang digunakan sebagai lokasi penelitian. Data yang didapatkan berasal dari wawancara dan observasi. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara serta observasi dengan pihak yang terkait, yaitu Bapak Suhartono selaku Penyelia Pelayanan Nasabah & Teller, Bapak Irfandi selaku Staf IT, Ibu Nadia selaku *customer service*, Ibu Rahma selaku nasabah, Ibu Estri selaku, Dhea selaku nasabah, Putri selaku nasabah, Bapak Afit selaku nasabah, Trixie selaku nasabah, Rizal selaku nasabah, Itatul selaku nasabah, dan Devi selaku nasabah.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah cara mendapatkan informasi dari sumber lain. Dengan kata lain, informasi tersebut tidak didapatkan langsung

³⁵ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2022), hal. 211

dari sumber pertama. Data yang diperoleh berisi tentang arsip dan informasi penting dokumentasi. Arsip bukan sekadar arsip yang tidak ada dilepaskan tetapi juga arsip-arsip yang diterbitkan. Data sekunder yang dimaksudkan dalam penelitian ini berupa profil tentang Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, struktur organisasi, daftar karyawan, jumlah nasabah dan pengguna layanan *JConnect Mobile*, serta jumlah keluhan mengenai layanan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Data sekunder juga didapatkan peneliti melalui beberapa referensi lainnya sebagai berikut.

- a. *Website* dan data resmi seperti OJK, Bank Jatim Syariah yang dimanfaatkan sebagai data sekunder untuk mendukung penelitian yang dilakukan.
- b. Skripsi dan jurnal yang berkaitan dengan inovasi layanan digital, *mobile banking*, dan kualitas pelayanan.
- c. Buku-buku yang berkaitan dengan inovasi layanan digital, *mobile banking*, dan kualitas pelayanan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melengkapi data yang diperlukan oleh peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini, maka peneliti memakai teknik pengumpulan data dengan cara berikut ini.

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap gejala atau fenomena yang terlihat

pada objek penelitian. Melalui observasi, peneliti dapat mendokumentasikan serta mendapatkan gambaran terkait kegiatan serta interaksi yang sesuai dengan tema yang dikaji.³⁶ Pada kesempatan ini peneliti terjun langsung ke lapangan guna melakukan pengamatan mengenai kondisi kerja, kondisi karyawan, dan situasi-situasi yang ada di sana. Dengan begitu, data yang diperoleh berasal dari apa yang telah peneliti lihat dan amati sendiri dengan sebagaimana adanya.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik penggalan informasi berdasarkan percakapan antara dua pihak atau lebih dengan maksud tertentu. Peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur. Dalam hal ini, peneliti sebagai orang yang mengumpulkan data mengajukan pertanyaan dengan menggunakan kaidah wawancara sesuai permasalahan yang ingin ditanyakan kepada orang yang menjadi sumber data. Pemilihan teknik wawancara ini diperuntukan agar pelaksanaan wawancara tetap terarah dalam memperoleh data atau memecahkan masalah peneliti. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan pada :

- a. Bapak Surhatono selaku Penyelia Pelayanan Nasabah & Teller untuk mendapatkan data mengenai pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

³⁶ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), hal. 134

- b. Bapak Irfandi selaku Staf IT untuk mendapatkan data mengenai inovasi layanan digital dan keunggulan dan kekurangan layanan *JConnect Mobile*
- c. Ibu Nadia selaku *customer service* untuk mendapatkan data mengenai keluhan serta respon dari nasabah terhadap pelayanan yang didapatkan.
- d. Ibu Rahma, Ibu Estri, Bapak Afit, Putri, Dhea, Trixie, Rizal, Itatul, dan Devi selaku nasabah untuk mendapatkan data mengenai penggunaan layanan *JConnect Mobile*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara mencari atau menganalisis dokumen yang telah ada.³⁷ Umumnya, teknik ini digunakan sebagai bahan pelengkap metode observasi dan wawancara. Dokumentasi biasanya berupa benda tertulis seperti buku-buku, peraturan, catatan dan sebagainya. Penulis menggunakan metode ini guna mendapatkan data-data terkait, visi misi, stuktur organisasi, data karyawan, serta data lain yang berkaitan dengan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses menelaah temuan penelitian yang bersumber dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi yang disusun secara sistematis guna memaksimalkan pemahaman peneliti

³⁷ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)* (Deepublish, 2018), hal. 136

terkait fokus yang dikaji. Pada dasarnya, analisis data ini adalah upaya untuk menyederhanakan data yang terbilang kompleks dan bervariasi menjadi kesatuan data dalam bentuk yang lebih mudah dipahami, dibaca, dan dipaparkan kepada orang lain.³⁸ Miles dan Huberman menyebutkan bahwa ada tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses memfokuskan data dengan mengeliminasi hal-hal yang kurang penting serta mengatur dan mengelola data sedemikian rupa. Pelaksanaan dari reduksi ini dimulai sejak peneliti memilih fenomena yang akan dikaji dan akan terus berjalan sepanjang penelitian masih berlangsung. Dalam hal ini, peneliti memusatkan data-data tentang strategi inovasi layanan *JConnect Mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

2. Penyajian Data

Tahapan kedua dari analisis data kualitatif adalah penyajian data. Penyajian data merupakan susunan dari kumpulan data yang diperoleh dari pokok-pokok temuan yang terdapat dalam reduksi data, disampaikan dalam bentuk deskripsi dan narasi, serta disajikan

³⁸ Nurul Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hal. 191

menggunakan bahasa peneliti yang logis dan sistematis sehingga mudah dimengerti. Penyajian data harus terorganisasi secara rapi, dengan menggolongkan isu-isu serupa ke dalam kelompok yang memiliki tipologi yang sesuai berdasarkan masalahnya.

3. Penarikan Simpulan

Pada tahap ini sering disebut sebagai garis besar dari penelitian. Dalam makna lain juga diartikan sebagai upaya menemukan makna melalui data yang telah diperoleh secara cermat, lengkap dan menyeluruh.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data merupakan faktor terpenting dalam penelitian kualitatif. Peneliti dapat meninjau, mengonfirmasi, dan mengevaluasi data yang didapatkan guna menunjukkan bahwa data tersebut diperoleh berdasarkan kenyataan. Adapun yang dapat peneliti lakukan saat pengecekan keabsahan data, yaitu sebagai berikut.³⁹

1. Perpanjangan Kehadiran Peneliti

Keterlibatan peneliti pada tahap awal penelitian mempengaruhi pengumpulan data. Diperlukan perpanjangan pengamatan guna menguatkan kevalidan data yang telah diperoleh. Semakin sering peneliti melakukan pengamatan maka akan memungkinkan terjalin

³⁹ Djam'an Stori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 169

hubungan yang lebih erat dengan informan. Observasi awalnya sudah dimulai sejak tanggal 11 November 2022 hasil yang diperoleh masih belum maksimal sehingga dilakukan perpanjangan masa observasi sampai tanggal 26 November 2023. Tujuan dari perpanjangan pengamatan tersebut agar peneliti dapat memperoleh data yang semakin lengkap.

2. Ketekunan Pengamatan

Tujuan melakukan ketekunan pengamatan adalah untuk menemukan unsur yang relevan dengan permasalahan yang sedang dikaji serta memusatkan diri terhadap hal-hal secara rinci dengan mengoptimalkan objek data dan peristiwa-peristiwa yang ada di lapangan. Peneliti dapat membaca dan mengkaji ulang hasil catatan dengan didukung melalui berbagai referensi yang relevan, sehingga dapat mengidentifikasi kekurangan data dalam penelitian tersebut.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan metode yang dipakai peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data dengan menggunakan pendekatan multimetode. Pada dasarnya, data yang memiliki taraf kebenarannya yang tinggi ialah data yang dinilai dari berbagai sudut pandang. Dengan begitu, data yang didapatkan tidak diragukan keasliannya. Peneliti menggunakan triangulasi teknik yaitu metode pengecekan data pada sumber yang sama dengan memakai teknik yang berbeda. Pada teknik ini, peneliti melakukan tiga tahapan yaitu

observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memenuhi pemeriksaan keabsahan data. Sebagai contohnya, data yang telah dikumpulkan peneliti melalui wawancara dapat diverifikasi ulang melalui dokumentasi. Penggunaan teknik ini sebagai upaya untuk memastikan bahwa data yang diperoleh adalah data yang akurat.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, peneliti harus mengikuti tahap-tahap dalam penelitian kualitatif.⁴⁰ Berikut beberapa tahapan-tahapan tersebut.

1. Tahap Pra Lapangan

Pada tahap ini peneliti harus menyusun rancangan penelitian, mencari serta menentukan lokasi penelitian, memproses perizinan, meneliti keadaan lapangan, memilih dan memanfaatkan penyedia informasi, menyiapkan peralatan penelitian, dan membuat proposal penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Dalam tahap pekerjaan lapangan peneliti harus melakukan beberapa proses yang meliputi pemahaman terkait latar belakang lokasi penelitian guna memposisikan diri di tempat penelitian, mengumpulkan, serta menulis data yang diperlukan sebagai acuan penelitian.

⁴⁰ Ibid., 233-234

3. Tahap Analisis Data

Pada fase ini peneliti bisa mulai untuk menyusun analisis data, melakukan pengecekan keabsahan data, dan membuat kesimpulan dari data penelitian.

4. Tahap Penulisan Laporan

Pada bagian penulisan laporan ini peneliti dapat melakukan penyusunan serta mengonsultasikan hasil laporan kepada dosen pembimbing guna mendapatkan saran dan masukan sebagai bentuk penyempurnaan laporan.