

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang tidak dapat dicapai dengan prosedur statistic, melainkan penelitian kualitatif menunjukkan Sejarah, tingkah laku dan kehidupan Masyarakat. Pendekatan dengan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan terhadap objek ilmiah, Penelitian kualitatif dimulai dari lapangan yang berdasarkan dari lingkungan alami dan penelitian ini menghasilkan deskripsi analisis atau makna yang bersumber langsung dari seorang partisipan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*Field Research*), penelitian lapangan merupakan suatu penelitian Dimana seorang peneliti harus turun ke lapangan untuk berpartisipasi, mengamati secara langsung ditempat lokasi data itu berada, serta menghimpun data utama baik baik dalam skala kecil maupun skala besar. Dalam jenis penelitian lapangan maka pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi yang bertujuan untuk menyelidiki dan memahami terkait dengan fokus penelitian yang dilakukan.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif sangat memiliki peran yang sangat penting dan utama sebab dalam penelitian kualitatif ini, instrumen peneliti menjadi sebuah kunci dalam pengumpulan data serta pengumpulan informasi yang digunakan untuk penelitian.⁶¹ Dalam penelitian kualitatif maka seorang peneliti kualitatif adalah sebagai *human instrument* yang mana berfungsi sebagai seseorang yang menetapkan fokus penelitian, selanjutnya memilih informan yang sesuai sebagai sumber data, melakukan adanya pengumpulan data, kemudian menilai kualitas data, melakukan analisis data, melakukan penafsiran data, serta membuat adanya kesimpulan atas data temuannya.⁶²

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Blitar Tanjung yang tepatnya berada pada Jl. Tanjung No.114, Kel. Pakunden, Kec. Sukorejo, Kota Blitar, Jawa Timur.

D. Data dan Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data Primer ialah data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan ataupun suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti serta untuk kepentingan studi yang bersangkutan dapat berupa interview

⁶¹ Mamik, *Metode Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher. 2015) 51.

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 211.

(wawancara) ataupun berupa observasi.⁶³ Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh seorang peneliti yang berasal dari sumber pertamanya. Data primer pada penelitian ini dengan wawancara kepada *Branch Manager*, *Branch Operasional Service Manager (BOSM)* dan karyawan BSI KCP Blitar Tanjung serta nasabah BSI KCP Blitar Tanjung yang terlibat.

2. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder ialah data yang dikumpulkan ataupun diperoleh dari studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain.⁶⁴ Data sekunder dikumpulkan oleh seorang peneliti sebagai penunjang dan kelengkapan bagi sumber data pertama yang tidak didapat secara langsung.⁶⁵ Data sekunder biasanya berupa dari arsip-arsip resmi atau dari data dokumentasi, jurnal, skripsi dan lainnya. Sumber data sekunder dalam penelitian ini seperti dokumen-dokumen yang dimiliki oleh lembaga misalnya visi, misi, tujuan, sejarah, struktur organisasi, data absensi para karyawan, dan lainnya yang masih berhubungan dengan penelitian.

⁶³ Syafiza Helmi Situmorang, *Analisis Data: untuk Riset Manajemen dan Bisnis* (Medan: USU Press, 2014), 2.

⁶⁴ Amir Khosim dan Sriyanto, *Cara Mudah Menghadapi Ujian Nasional 2008 Geografi SMA/IPA* (Jakarta: Grasindo, 2008), 8.

⁶⁵ M. Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2017), 122.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan hasil yang diinginkan untuk melengkapi penulisan yang dilakukan. Observasi yang dilakukan meliputi kegiatan pemantauan terhadap suatu objek penelitian dengan menggunakan bantuan seluruh alat indra.⁶⁶ Dalam hal ini peneliti meninjau secara langsung lokasi penelitian dengan maksud untuk melihat secara langsung keadaan yang ada di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subyek penelitian. Wawancara merupakan suatu pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁶⁷ Wawancara dilakukan di lokasi objek penelitian dan yang menjadi informan dalam penelitian ini merupakan *Branch Manager*, *Branch Operational Service Manager (BOSM)* dan karyawan BSI KCP Blitar Tanjung serta nasabah BSI KCP Blitar Tanjung yang terlibat.

⁶⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 156.

⁶⁷ Novita Lusiana, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kebidanan* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 50.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger agenda, dan sebagainya.⁶⁸ Pada penelitian ini, peneliti mencari data yang berkaitan dengan seluk beluk dari BSI KCP Blitar Tanjung yang berkaitan dengan tempat penelitian, jumlah karyawan, atau mengenai hal lain yang berkaitan dengan objek penelitian, sejarah, visi dan misi, dan lainnya.

F. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk kegiatan untuk menganalisis guna mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang serta menyusun data dalam bentuk pengambilan keputusan.⁶⁹ Jadi dalam penelitian ini data yang diperoleh dari catatan-catatan saat di lapangan akan direduksi sedemikian rupa sehingga menghasilkan data yang telah terarah dan terorganisasi saat disajikan.

2. Penyajian Data

Penyajian data diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 142.

⁶⁹ Ibid., 123.

memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data. Penyajian data yang telah disusun secara sistematis maka akan memudahkan pembaca dalam memahami konsep, kategori, hubungan serta perbedaan masing-masing dari pola ataupun kategori.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yang diambil dapat diolah secara terbuka sehingga kesimpulan yang semula belum jelas, kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci dan terarah. Kesimpulan dari penelitian ini nantinya juga akan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan maksud menguji kebenaran, dan kecocokannya yang merupakan validitasnya. Serta diharapkan dapat menjadi hasil penelitian yang bisa menjawab fokus penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti.

G. Pengecekan Keabsahan Data

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan disini dimaksudkan agar peneliti benar-benar mendapatkan data yang kredibel untuk dijadikan bahan penelitian. Serta mendapatkan banyak informasi yang dapat meningkatkan derajat kepercayaan terhadap data yang telah dikumpulkan.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan dimaksudkan sebagai menemukan ciri-ciri serta unsur-unsur dalam situasi persoalan isu yang sedang diteliti oleh

peneliti. Dalam hal ini maka seorang peneliti diwajibkan untuk melakukan pengamatan secara teliti dan rinci yang dilakukan secara berkesinambungan terhadap faktor yang menonjol guna mendapatkan hasil yang diinginkan.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan suatu tahap pengecekan dari keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan data ataupun sebagai pembanding terhadap data tersebut.⁷⁰ Triangulasi dibagi menjadi tiga yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik untuk menguji keabsahan data dengan menggunakan berbagai teknik untuk memeriksa sumber data yang sama. Setelah melakukan wawancara, peneliti memeriksa informasi melalui observasi.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Tahap Pra-Lapangan, meliputi kegiatan yang dilakukan dengan melakukan kegiatan observasi pada lokasi penelitian, menyusun rencana penelitian, mengurus perizinan dengan lembaga, dan menyusun proposal penelitian.
2. Tahap Lapangan, meliputi kegiatan yang dilakukan dengan memahami latar penelitian yang akan dilakukannya serta mempersiapkan diri untuk penelitian, dan melakukan adanya pengumpulan data guna mendapatkan

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD* (Bandung: Alfabeta, 2018), 96.

informasi sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditentukan dan mencatat data sesuai dengan yang diperlukan.

3. Tahap Analisis Data, meliputi kegiatan yang dilakukan dengan melakukan adanya pengumpulan data, penyusunan data, melakukan analisis data, pengecekan keabsahan data dari hasil yang diperoleh saat penelitian, serta menarik kesimpulan dari data penelitian yang dilakukan.
4. Tahap Pelaporan, meliputi kegiatan yang dilakukan oleh peneliti guna menyusun hasil penelitian yang telah dilakukannya, konsultasi hasil penelitian kepada dosen pembimbing, melengkapi dan mencari tambahan data dan perbaikan hasil dari konsultasi.