

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan atau *field research* dengan pendekatan kualitatif yang didefinisikan dengan pengumpulan data pada suatu latar ilmiah dengan tujuan menafsirkan fenomena yang terjadi yang mana peneliti merupakan instrumen kunci, sampel sumber data diambil dari data primer dan sekunder, teknik pengumpulan menggunakan triangulasi (gabungan), yang mencakup observasi pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri, wawancara dengan beberapa karyawan dan beberapa nasabah Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri dengan total 11 informan dan studi dokumen.

Metode kualitatif pada penelitian ini digunakan dengan tujuan agar dapat mencari data sebanyak mungkin sehingga tidak terjadi pelebaran objek penelitian karena objek penelitian ini dibatasi yaitu hanya pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field research*) peneliti harus terjun langsung ke lapangan, terlibat dengan masyarakat setempat. Terlibat dengan partisipan atau masyarakat berarti turut merasakan apa yang mereka rasakan dan sekaligus juga mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang situasi

setempat.¹ Oleh karena itu dalam penelitian ini semua gejala yang terkait dengan peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BCA Syariah KCP Kediri akan diteliti dan dikaji secara menyeluruh tentang penemuan fenomena.²

B. Kehadiran Penelitian

Kehadiran peneliti memiliki peran penting dalam penelitian ini karena dalam proses pengumpulan data peneliti menjadi instrumen utama pada penelitian ini atau pada penelitian kualitatif.³ Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri yang berlokasi di Gedung BCA, Jl. Brawijaya No.8 Lantai 2, Pocanan, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri.

1. Peneliti memulai observasi pada bulan september tahun 2024 pada Bank BCA syariah KCP Kota Kediri guna mendapatkan informasi dan izin penelitian
2. Setelah mendapatkan izin peneliti mengajukan surat izin observasi dari kampus kepada bapak Tejo selaku *Branch Operation and Service Manager* Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri pada tanggal 21 April 2025 yang kemudian dilanjutkan dengan Wawancara pertama kali.

¹ Conny R. Semiawan, 'Penelitian Kualitatif : Metode Penelitian Kualitatif', *Jurnal EQUILIBRIUM*, 5.January (2010). 9

² Nurul Mubarak, 'Strategi Pemasaran Islami Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Butik Calista', *I-Economic*, 3.1 (2017). 81

³ Albi Anggito dan Johan Setiawan "Metodologi penelitian kualitatif".(Sukabumi : CV Jejak (Jejak Publisher)), 2018.75

3. Melakukan observasi penelitian sebanyak empat kali yaitu tanggal 7 mei 2025, 9 mei 2025, 10 mei 2025 dan 11 mei 2025 kepada Bapak Rachmad Widarto selaku Branch Manager, Bapak Gito Kumoro Tejo selaku *Branch Operation and Service Manager* (BOSM) , Ibu Septyara Nuril Azizah selaku *Customer Service* dan beberapa nasabah Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri Seperti saudari Ida Anugrah Utami Putri, Saudari Elvi Fitriani, saudari Laili Khoiria, Saudari Fatimah Novita Laha, Saudari Elvina Rohaini, Saudari Vianda Putri Maulina, Saudari Resyania dan Saudari Ellen Neissella Sahna. Narasumber tersebut digunakan untuk menggali informasi lebih lanjut terkait peran *Financial technology (Fintech)* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Syariah pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri yang berlokasi di Gedung BCA, Jl. Brawijaya No.8 Lantai 2, Pocanan, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64123

D. Data dan Sumber Data

1. Data primer

Data diperoleh melalui wawancara langsung dengan karyawan di BCA Syariah KCP Kota Kediri yaitu *Branch Manager*,

Branch Operational Service Manager (BOSM) dan *Customer Service* serta 8 nasabah Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

2. Data sekunder

Data sekunder dapat diperoleh dari buku-buku, perpustakaan, dan dokumen - dokumen maupun catatan yang berkaitan dengan peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah. Berikut ini uraiannya :

- a. Laman website resmi bank BCA Syariah yang di manfaatkan sebagai data sekunder berkaitan dengan sejarah, profil, dan produk bank BCA Syariah untuk mendukung penelitian.
- b. Laporan keuangan Bank BCA Syariah pada tahun 2024 dan 2023
- c. Skripsi dan jurnal yang berkaitan dengan *Financial technology (Fintech)*, Peran *Financial technology (Fintech)* maupun kualitas pelayanan
- d. Buku-buku yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, Perbankan Syariah, Peningkatan kualitas pelayanan dan *Financial technology (Fintech)*

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan bentuk komunikasi verbal dengan percakapan langsung dengan narasumber yang bertujuan untuk memperoleh informasi atau dapat diartikan suatu

teknik pengumpulan data, yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan narasumber. Wawancara pada penelitian ini dilakukan secara *face to face* dengan pihak-pihak terkait dalam penyusunan penelitian ini. Wawancara dilakukan dengan cara terbuka, diawali dengan peneliti bisa mengajukan pertanyaan yang tidak berstruktur. Peneliti dapat melanjutkan wawancara yang lebih berstruktur setelah memperoleh sejumlah keterangan berdasarkan apa yang telah disampaikan informan tersebut. Wawancara bertujuan untuk mengetahui isi pikiran dan hati orang lain, serta hal-hal yang tidak peneliti ketahui melalui observasi. Wawancara dilakukan dengan *Branch Manager*, *Branch Operational Service Manager* (BOSM) dan *Customer Service* (CS) dan 8 Nasabah Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri. Wawancara pada penelitian ini menggunakan alat bantu berupa *voice recorder* dan kamera yang dilakukan pada :

1. *Branch Manager* Bapak Rachmad Widarto Bank BCA Syariah KCP Kota guna mendapat data berupa bagaimana *financial technology*(*Fintech*) yang diterapkan pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri dan bagaimana hal tersebut berpengaruh terhadap Pelayanan yang diterima nasabah Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri
2. Peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Gito Kumoro Tejo selaku *Branch Operation and Service Manager* (BOSM)

dan Ibu Septyara Nurul Azizah selaku *Customer Service* yang langsung berhadapan dengan nasabah pada saat memberikan pelayanan melalui digital maupun langsung di kantor.

3. Peneliti juga melakukan wawancara kepada sejumlah nasabah agar mengetahui persepektif mereka terkait bagaimana peran *Financial technology (fintech)* ini mempengaruhi pelayanan yang didapatkan dari pihak Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri peneliti melakukan wawancara diantaranya kepada saudari Ida Anugrah Utami Putri merupakan nasabah pengguna baru BSYA, Saudari Elvi Fitriani merupakan nasabah pengguna BSYA dan Klik Bisnis, saudari Laili Khoiria Nasabah pengguna ATM Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri, kemudian Saudari Fatimah Novita Laha pengguna BSYA, Saudari Elvina Rohaini nasabah pengguna BSYA, Saudari Vianda Putri Maulina nasabah pengguna BSYA, Saudari Resyania nasabah pengguna BSYA dan ATM dan Saudari Ellen Neissella Sahna yang merupakan nasabah Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu yang dilakukan secara sistematis dan disengaja dalam pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki. Cara yang dilakukannya yakni melakukan pengamatan terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan pencatatan secara sistematis pada suatu tempat, objek, dan

orang atau pelaku yang diamati secara tatap muka dalam mendapatkan data yang akan diteliti. Pada penelitian ini observasi yang dilakukan berupa peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya historis dari seseorang. Peneliti menggunakan dokumentasi berupa rekaman suara hasil wawancara, laporan tahunan perusahaan, maupun catatan yang mana teknik dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data tentang peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

F. Analisis Data

1. Reduksi Data

Pada saat melakukan penelitian pada lapangan tentunya pasti ditemukan data yang jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara rinci dan diteliti bila perlu juga dicatat. Pada penelitian ini mereduksi data diartikan sebagai merangkum, memilah hal-hal pokok dan memfokuskan data penting yang didapatkan. Peneliti melakukan reduksi atau pemilahan pada hasil wawancara sehingga hasil dapat fokus kepada pembahasan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, kemudian langkah yang diambil selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian ini data disajikan dalam bentuk bagan, uraian singkat, hubungan anatarkategori, uraian singkat dan sejenisnya, sehingga data dapat dengan mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada penelitian ini konklusi disimpulkan melalui sinopsis berdasarkan hasil penelitian kemudian dijadikan sebuah kesimpulan. Pada saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data kemudian ditemukannya bukti-bukti yang sudah valid dan konsisten kesimpulan akan dikemukakan, sehingga kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Tahapan ini memiliki tujuan untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan dengan mencari persamaan, hubungan, atau perbedaan. Tahap ini dilakukan untuk menemukan solusi untuk masalah yang ada dan memvalidasi kesimpulan tersebut.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik yang disebut dengan triangulasi, triangulasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan data dari berbagai sumber data dan teknik pengumpulan yang telah ada, data yang dikumpulkan kemudian sekaligus diuji kredibilitas datanya

oleh peneliti, dengan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data untuk mengecek kredibilitas data. Penelitian ini untuk mengecek keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Peneliti memilih triangulasi sumber dikarenakan data yang paling banyak peneliti peroleh merupakan hasil wawancara dari berbagai sumber informan, Dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber, peneliti dapat mengonfirmasi konsistensi temuan. Jika data dari berbagai sumber menunjukkan kesamaan, hal ini memperkuat validitas hasil penelitian. Peneliti menggunakan informan yang berbeda untuk mengumpulkan data namun dengan pertanyaan yang sama terkait peran *financial technology* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri. Dalam penelitian tentang peran *fintech* di BCA Syariah, peneliti mewawancarai Bapak Rachmad Widarto selaku *Branch Manager*, Bapak Gito Kumoro Tejo selaku *Branch Operation and Service Manager* (BOSM) , Ibu Septyara Nuril Azizah selaku *Customer Service* Ketiga Staff tersebut penulis anggap sebagai narasumber pihak Bank BCA Syariah yang paham mengenai *fintech* dan kualitas pelayanan yang langsung berhadapan dengan nasabah pada Bank BCA Syaria KCP Kota Kediri. Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa nasabah aktif pengguna *fintech* di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri Seperti saudari Ida Anugrah Utami Putri merupakan nasabah pengguna baru BSYA, Saudari Elvi

Fitriani merupakan nasabah pengguna BSYA dan Klik Bisnis, saudari Laili Khoiria Nasabah pengguna ATM Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri, kemudian Saudari Fatimah Novita Laha pengguna BSYA, Saudari Elvina Rohaini nasabah pengguna BSYA, Saudari Vianda Putri Maulina nasabah pengguna BSYA, Saudari Resyania nasabah pengguna BSYA dan Saudari Ellen Neissella Sahna yang merupakan nasabah Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

H. Tahap-Tahap Penelitian

1. Tahap Pra Lapangan.

Tahap pra lapangan dapat meliputi berbagai macam tahap yaitu :

a. Memilih tempat untuk melakukan penelitian

Menentukan tempat yang relevan dengan fokus penelitian, peneliti memilih BCA Syariah KCP Kota Kediri karena dinilai mewakili topik tentang *fintech* di Bank syariah. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan konsultasi serta mengajukan izin terkait penelitian yang dilakukan di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri yang bertempat di Gedung BCA, Jl. Brawijaya No. 8, Pocanan, Kec. Kota, Kota Kediri.

b. Menentukan fokus penelitian

Memperjelas apa yang ingin diteliti, seperti "Peran *Fintech* dalam meningkatkan kualitas layanan Bank Syariah", agar tidak melebar ke aspek-aspek yang tidak perlu.

c. Menyusun proposal penelitian,

Membuat kerangka awal yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, landasan teori, metode penelitian, dan rencana daftar isi.

d. Melakukan bimbingan proposal penelitian pada Dosen pembimbing,

Konsultasi secara intensif kepada dosen pembimbing untuk memperbaiki dan menyempurnakan proposal agar layak diajukan ke seminar

e. Melakukan seminar proposal.

Presentasi dan diskusi di depan dosen penguji dan mahasiswa lain untuk mendapatkan masukan, koreksi, dan persetujuan bahwa penelitian siap dilanjutkan ke lapangan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan.

Tahap pekerjaan lapangan yaitu mengumpulkan data dan segala macam informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian ini.

a. Wawancara mendalam dengan narasumber seperti manajer cabang, karyawan, dan nasabah untuk menggali pandangan dan pengalaman mereka terkait penggunaan *fintech* .

b. Observasi langsung terhadap situasi di bank, seperti cara petugas melayani nasabah menggunakan *fintech*

c. Dokumentasi, seperti mengumpulkan brosur, foto, laporan internal, dan data sekunder lain yang relevan.

3. Tahap Analisis Data

Fokus masalah akan diuraikan oleh peneliti hingga lebih terperinci, kemudian fokus masalah penelitian ini akan dianalisis secara mendalam. Mengecek keabsahan data dan hasil data yang diperoleh dari lapangan akan menjadi suatu pengetahuan berupa tema-tema yang dikonstruksi.

4. Tahap Penulisan Laporan

Tahap penulisan laporan dilakukan dengan menyusun hasil penelitian berupa wawancara, observasi dan dokumentas serta data-data yang mendukung yang disusun secara sistematis sehingga dapat dipahami oleh peneliti yang kemudian dikonsultasikan pada Dosen pembimbing, melakukan revisi hasil penelitian, serta menyelesaikan kelengkapan persyaratan ujian *munaqasah*.