

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

##### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Walidin, penelitian kualitatif adalah studi tentang fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang dapat diungkapkan dengan kata-kata, memasukkan masukan rinci dari informan, dan dilakukan dalam lingkungan alam.<sup>34</sup>

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan. Penelitian dilakukan secara sistematis dengan mengumpulkan data dari lapangan.<sup>35</sup> Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Pada jenis penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan angka. Oleh karena itu, laporan penelitian memuat kutipan data yang memberikan gambaran mengenai penyajian laporan. Data tersebut misalnya bersumber dari naskah wawancara, catatan lapangan, memo dan catatan, serta dokumen resmi.<sup>36</sup>

##### **2. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti tentu saja diperlukan, selain itu peneliti juga sebagai pengumpul data. Ciri-ciri penelitian kualitatif adalah pengumpulan data dilakukan oleh peneliti sendiri, namun dalam penelitian ini peneliti berperan sebagai partisipan pengamat/partisipan, melakukan observasi dan mendengarkan pendapat selama proses pengumpulan data. Topik yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan penelitian.

##### **3. Lokasi Penelitian**

---

<sup>34</sup> Muhammad Rijal Fadli, *Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif*, Mengutip dari *Humanika, Jurnal Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, Vol. 21 No. 21, (2021), 35.

<sup>35</sup> Suharismi Arikunto, *Dasar – Dasar Research*, (Tarsoto: Bandung, 1995 ), 58.

<sup>36</sup> Burhan Bungta, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, ( Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2003), cetakan ke 2, 39.

Penulis melakukan penelitian di BCA Syariah Kantor Cabang Pusat Kediri. Yang beralamat di Jl. Brawijaya No.8 Lantai 2, Pocanan, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64123. Alasan memilih BCA Syariah Kota Kediri adalah terdapat budaya kerja tersendiri dalam pembentukan kerja karyawan khususnya bidang pelayanan. Serta tempat yang satu gedung dengan sesama BCA namun yang berada di lantai 1 (satu) merupakan BCA konvensional namun bisa menerapkan prinsipnya masing-masing.

#### 4. Data dan Sumber Data

##### a) Sumber data primer

Data primer adalah data-data yang diperoleh dari sumber pertama yang pengambilannya dihipung langsung oleh peneliti.<sup>37</sup> Dalam hal ini, maka peneliti memperoleh data dari karyawan BCA Syariah Kota Kediri, yang sesuai dengan judulnya adalah mengarah pada pelayanan maka data di peroleh dari *customer service* BCA Syariah Kota Kediri., dan juga diperoleh dari nasabah BCA Syariah KCP Kediri sebagai sumber data yang penguat dari implementasi sesuai tema penelitian.

##### b) Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media yang dimediasi. Artinya peneliti berperan sebagai aktor kedua karena mereka tidak diajak berkonsultasi secara langsung. Data sekunder merupakan data sekunder, tersier atau sejenisnya yang bukan merupakan data primer dan merupakan data tambahan yang sesuai dengan topik penelitian yaitu penerapan budaya kerja Islami untuk meningkatkan kinerja pegawai di bidang jasa atau pelayanan.<sup>38</sup>

#### 5. Metode Pengumpulan Data

##### a) Observasi

---

<sup>37</sup> Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2005), 24.

<sup>38</sup> Syafnidawati, Data Sekunder, <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-sekunder/>, diakses pada 5 Mei 2024 di Kabupaten Kediri.

Dalam pengumpulan data, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan mencatat kegiatan di lokasi penelitian. Cara pengumpulan data ini disebut observasi.<sup>39</sup> Peneliti akan menggunakan teknik observasi partisipan, sehingga peneliti akan terlibat langsung dalam aktivitas informan yaitu *customer service* BCA Syariah Kota Kediri.

b) Wawancara

Artinya, peneliti melakukan percakapan dengan informan dan menggunakan beberapa pertanyaan pribadi untuk mengkaji data primer.<sup>40</sup> Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa karyawan BCA Syariah KCP Kediri yaitu Bapak Rachmad Widarto (*Branch Manager*), Septyara Nurul Azizah (*Customer Service*), Nur Sukmawati (*Teller*), dan Prastika Yuliani (*Security*). Peneliti juga melakukan wawancara kepada 4 (empat) Nasabah BCA Syariah KCP Kediri yang bernama Endang Kusumawati, Chalimatus Sa'adah, Widiastuti, dan Erna Puspitasari. Wawancara ini dilakukan dengan cara tidak terstruktur dan secara langsung terhadap karyawan dan nasabah BCA Syariah KCP Kediri, yang bertujuan untuk tidak adanya jawaban yang di tutupi dari narasumber.

c) Dokumentasi

Dokumentasi dapat diartikan bahwa peneliti berupaya membuat catatan atau hasil lain yang berkaitan dengan objek penelitian, misalnya berupa foto.<sup>41</sup> Bisa juga disebut dengan teknik pengumpulan data lain yang digunakan peneliti, yaitu pembuatan dokumen yang digunakan peneliti. Peneliti mengumpulkan data tidak tertulis, yaitu dalam bentuk foto dan video.

---

<sup>39</sup> John W. Creswell, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, terj. Achmad Fawaid, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 267.

<sup>40</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 213.

<sup>41</sup> Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media, 2015), 89.

## 6. Analisis Data

Analisis data kualitatif mendalam dalam penelitian ini menggunakan metode analisis Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Langkah-langkahnya sebagai berikut:

- a) Seluruh catatan lapangan dibagi menjadi paragraf atau kalimat.
- b) Setiap paragraf atau kalimat diberi kode (*encoding*) berdasarkan kategori.
- c) Setiap kode dikumpulkan ke dalam kategorinya masing-masing.
- d) Hubungkan antar berbagai kategori ditelusuri untuk memperoleh makna secara keseluruhan.
- e) Kesimpulan diambil dari hubungan antara kategori-kategori.

Berikut penjelasan mengenai metode analisis data yang digunakan oleh peneliti:

### a) Reduksi

Suatu langkah analisis data kualitatif yang bertujuan untuk mempertajam, mengklasifikasikan, mengarahkan, memperjelas, dan menciptakan fokus dengan menghilangkan dan menyederhanakan apa yang kurang penting.

### b) Penyajian Data

Penyajian data kualitatif dapat berbentuk teks eksplanasi (dalam bentuk catatan lapangan), jaringan. Penyajian data ini mengorganisasikan dan menyusun data ke dalam pola relasional sehingga lebih mudah untuk dipahami. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menyajikan data berdasarkan sumber-sumber terpilih yang memenuhi tujuan peneliti.

### c) Penyimpulan

Untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, pola, penjelasan, rangkaian sebab akibat, atau pernyataan.

## 7. Pengecekan keabsahan data

- a) Perpanjangan pengamatan

Memperluas pengamatan ini, kita dapat melihat bahwa hubungan antara peneliti dan narasumber menjadi semakin saling percaya, semakin dekat (bukannya jauh), semakin terbuka, dan mereka berinteraksi satu sama lain sehingga informasi tidak lagi disembunyikan. Dengan terjalinnya hubungan, maka tercapailah ketidakberpihakan dalam penelitian dan kehadiran peneliti tidak lagi mempengaruhi perilaku subjek yang diteliti. merupakan perpanjangan dari observasi untuk menguji reliabilitas data penelitian. Dengan kata lain, observasi menguji kebenaran data yang diperoleh sebelumnya ketika diperiksa kembali di lapangan.

b) Meningkatkan keberlanjutan observasi

Peneliti memeriksa ulang apakah data yang ditemukannya benar dengan melakukan observasi secara terus menerus dan membaca berbagai referensi buku, hasil penelitian, dan dokumen terkait lebih luas dan tajam.

c) Triangulasi

Meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, dan interpretatif penelitian kualitatif. Triangulasi juga diartikan sebagai kegiatan memvalidasi data terhadap berbagai sumber, teknik, dan jangka waktu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi Metode.<sup>42</sup> Pada triangulasi metode ini, penulis sebagai peneliti melibatkan analisis informasi atau data melalui berbagai perbandingan. Sudah dipahami dengan baik bahwa peneliti kualitatif menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk mengumpulkan data yang dapat diandalkan dan pemahaman yang komprehensif tentang informasi tertentu, peneliti dapat menggunakan teknik wawancara terstruktur dan wawancara bebas atau acak agar selain mendapat informasi yang bisa disesuaikan dengan data, peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam dan kontekstual. Dalam proses

---

<sup>42</sup> Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif, <https://uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html> diakses di Kediri pada 24 April, 13.00 WIB.

wawancara, peneliti melakukan wawancara terstruktur secara langsung kepada karyawan BCA Syariah KCP Kediri dengan menyiapkan lembar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti sebagai pedoman wawancara, yang nantinya disesuaikan dengan teori yang dipakai oleh peneliti mengenai penerapan budaya kerja islami yang bisa meningkatkan profesional karyawan. Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara acak kepada karyawan BCA Syariah KCP Kediri dengan memberikan pertanyaan bebas yang bisa mengembangkan jawaban dari pertanyaan terstruktur sebelumnya. Sebagai alternatif, peneliti memanfaatkan wawancara dan observasi untuk memverifikasi keakuratan yang dilakukan dengan pengamatan langsung di Kantor Cabang Pembantu BCA Syariah Kediri. Selain itu, peneliti memanfaatkan berbagai informan untuk memverifikasi keakuratan informasi, yaitu dengan mewawancarai nasabah apakah budaya kerja islami dan profesional sudah diterapkan oleh karyawan BCA Syariah KCP Kediri dalam bekerja yang termasuk melayani nasabah. Dengan memeriksa berbagai perspektif atau sudut pandang, diharapkan akan diperoleh temuan yang mendekati kebenaran.

#### 8. Tahapan Penelitian

##### a) Tahap sebelum ke lapangan

Tahap pra-lapangan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti sebelum pengumpulan data. Fase ini diawali dengan evaluasi lapangan untuk menentukan pertanyaan penelitian dan fokus. Secara khusus, langkah-langkah tersebut meliputi penyusunan rencana lapangan, pemilihan bidang penelitian, pemberian izin, eksplorasi dan evaluasi lapangan, pemilihan dan penggunaan informasi, penyiapan peralatan penelitian, dan masalah etika penelitian.

##### b) Tahap di Lapangan

Kegiatan penelitian tingkat area dilakukan di lokasi penelitian. Pada tahap implementasi ini, peneliti mengumpulkan data sesuai dengan

fokus masalah dan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penelitian kearsipan.

c) Tahap Analisis Data

Tahap ini menjelaskan prinsip-prinsip utama analisis data. Prinsip-prinsip tersebut meliputi dasar-dasar, identifikasi topik, dan rumusan masalah. Semua data diperoleh di lapangan dan dikumpulkan selama penelitian. Sebelum melakukan analisis apa pun, peneliti terlebih dahulu memeriksa keandalan data.

d) Tahap Penulisan Laporan

Tahap penulisan laporan adalah tahap setelah penelitian di lapangan selesai, meliputi kegiatan seperti merangkum hasil penelitian, mendiskusikan hasil penelitian dengan atasan, dan menyempurnakan hasil penelitian.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> AH Waninghyun, Metode Penelitian dan Pendekatan Kualitatif, Skripsi IAIN Kediri, <https://etheses.iainkediri.ac.id/2079/4/931333415%20Bab%203.pdf>, diakses pada 5 Mei 2024, di Kabupaten Kediri.