

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang dilakukan melalui studi lapangan. Studi lapangan dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan partisipasi secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh data yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata - kata, baik tertulis maupun lisan, yang diperoleh dari individu maupun perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan fenomena yang diamati dengan bukti yang menguatkan.⁷¹

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami permasalahan secara mendalam melalui perspektif subjek penelitian berdasarkan pemahaman dan pengalaman mereka sendiri.⁷² Pendekatan ini disesuaikan dengan kondisi nyata di lapangan berdasarkan hasil observasi. Fokus penelitian ini adalah menelaah kinerja karyawan KSU BTM Surya Amanah Kepanjen Jombang dalam kaitannya dengan penerapan budaya organisasi.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti di lokasi penelitian memiliki peran krusial dalam memperoleh data yang akurat dan valid. Sebagai pengumpul data, peneliti

⁷¹ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. by Patta Rapanna, *Jurnal Sains dan Seni ITS* (Makassar: CV. syakir Media Press, 2021), 30- 31.

⁷² Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, 36.

perlu terlibat langsung dengan subjek penelitian hingga tercipta keterbukaan antara kedua belah pihak. Oleh karena itu, kehadiran peneliti di lapangan diperlukan untuk melakukan observasi langsung, berinteraksi dengan narasumber, serta mengumpulkan data yang diperlukan.⁷³ Peneliti melakukan penelitian di KSU BTM Surya Amanah Kepanjen Jombang guna memperoleh data yang relevan dan sesuai.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berfokus pada karyawan yang melaksanakan budaya organisasi. Peneliti melakukan penelitian di kantor pusat Lembaga KSU BTM Surya Amanah Kepanjen Jombang yang beralamat di Jalan Ir. H. Juanda Nomor 56, Kepanjen, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui pengamatan dan pencatatan awal.⁷⁴ Data primer diperoleh langsung oleh peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lokasi penelitian. Wawancara dilakukan dengan karyawan KSU BTM Surya Amanah Kepanjen Jombang termasuk manajer, *account officer*, *customer service*, *teller*, dan anggota KSU BTM Surya Amanah Kepanjen Jombang.

⁷³ Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, 59.

⁷⁴ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).71.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data penelitian yang tidak dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Peneliti dapat mengetahui data ini dari berbagai sumber, yaitu jurnal, buku literatur, dan dokumen pendukung lainnya yang memiliki relevansi terhadap masalah yang diteliti.⁷⁵ Dokumen yang berkaitan dengan budaya organisasi dan kinerja karyawan yang menunjang penelitian ini seperti profil lembaga dan laporan yang berkaitan dengan penelitian yaitu, laporan jumlah anggota, laporan jumlah aset, dan lain sebagainya. Data sekunder ini diharapkan dapat menunjang data yang diperlukan oleh peneliti untuk menguatkan data.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi lisan yang menyerupai percakapan dan bertujuan untuk mendapatkan informasi. Teknik ini digunakan sebagai metode pengumpulan data melalui proses tanya jawab antara peneliti dan subjek yang diteliti.⁷⁶ Narasumber pada penelitian ini adalah karyawan KSU BTM Surya Amanah Kepanjen Jombang yang terdiri dari manajer, *account officer*, *customer service*, *teller*, dan lima anggota KSU BTM Surya Amanah Kepanjen Jombang. Data yang dikaji meliputi penerapan budaya organisasi dan kinerja karyawan oleh manajer, perilaku budaya organisasi karyawan (CS, *teller*,

⁷⁵ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 71 - 72.

⁷⁶ Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, ed. Hasan Sazali (Medan: Wal ashri Publishing, 2020). 143.

dan AO), serta persepsi anggota sebagai penerima dampaknya terhadap kinerja dan pelayanan.

2. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah metode pengumpulan data secara terstruktur melalui pengamatan dan pencatatan fenomena yang diteliti.⁷⁷ Observasi dilakukan terhadap aktivitas kerja karyawan, interaksi antarindividu, dan lingkungan kerja serta fasilitas pendukung yang mencerminkan budaya organisasi. Selain itu, observasi juga diarahkan pada aspek kinerja karyawan, meliputi disiplin kerja, kualitas pelayanan, tanggung jawab, dan kerja sama tim.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan menelaah berbagai sumber tertulis, seperti buku, laporan, catatan harian, dan dokumen lainnya yang berisi informasi atau data yang dibutuhkan dalam penelitian.⁷⁸ Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian serta data pendukung lainnya seperti, profil lembaga, visi dan misi, nilai - nilai organisasi, struktur organisasi, serta dokumen lain yang mendukung pemahaman mengenai penerapan budaya organisasi dan kinerja karyawan di KSU BTM Surya Amanah Kepanjen Jombang.

⁷⁷ Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, 147.

⁷⁸ Rifa'i Abu Bakar, *Pengantar Metodologi Kualitatif* (Yogyakarta: SUKA-Press, 2021),

F. Analisis Data

Analisis data dilakukan jika uji keabsahan data sudah terpenuhi. Analisis data kualitatif adalah proses menyusun secara sistematis catatan lapangan dari wawancara, observasi, dan sumber lain untuk melaporkan hasil penelitian.⁷⁹ Menurut Miles dan Huberman yang sebagaimana dikutip oleh Dewi dalam bukunya, analisis data kualitatif dapat dilakukan melalui tiga jalur utama, yaitu:

1. Reduksi data adalah proses menyederhanakan, mengabstrakkan, dan mentransformasi data mentah secara berkelanjutan. Proses ini mencakup meringkas, mengkode, menelusuri tema, dan mengelompokkan data. Kegiatan utamanya meliputi pengumpulan informasi dari wawancara serta menyoroti aspek - aspek penting yang ditemukan peneliti.
2. Penyajian data adalah proses menyusun informasi agar dapat dianalisis untuk menarik kesimpulan dan mengambil keputusan. Data kualitatif dapat disajikan dalam bentuk teks, matriks, grafik, jaringan, atau bagan.
3. Upaya penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah proses memahami makna data yang dikumpulkan dalam penelitian. Sejak awal, peneliti terus mencari pola, menjelaskan temuan, mengidentifikasi hubungan sebab akibat, dan proposal.⁸⁰

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data bertujuan menghindari kesalahan dengan memastikan kredibilitas melalui triangulasi, ketekunan pengamatan, dan

⁷⁹ Dewi Kurniasih et al., *Teknik Analisa, Alfabeta Bandung* (Bandung, 2021). 6- 17.

⁸⁰ Dewi Kurniasih et al., *Teknik Analisa*, 32.

pengecekan teman sejawat. Menurut Guba dan Lincoln, kredibilitas menunjukkan sejauh mana hasil penelitian sesuai dengan konteks yang diteliti melalui keandalan dan ketepatan interpretasi data.⁸¹

1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik untuk memeriksa keabsahan data dengan membandingkannya dengan sumber lain. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Peneliti dalam hal ini menggunakan dua triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan data terkait kinerja karyawan, kualitas pelayanan, serta sikap keramahan yang dirasakan oleh nasabah dan yang dilakukan oleh karyawan. Data tersebut dibandingkan antara persepsi nasabah dengan hasil pengukuran kinerja karyawan pada bagian *Customer Service (CS)*, *Teller*, dan *Account Officer (AO)*, serta diperkuat dengan pernyataan manajer. Hasil pengecekan menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut memiliki kesesuaian, konsisten, dan akurat.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa

⁸¹ Faustyna, *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi (Teori dan Praktek)* (Medan: UMSU Press, 2023).

sumber. Data diperoleh dari tiga sumber yang berbeda, yaitu anggota, karyawan (CS, *Teller*, dan AO), serta manajer. Perbandingan data dari ketiga sumber tersebut menunjukkan adanya kesamaan informasi terkait kinerja karyawan, kualitas pelayanan, dan sikap keramahan dalam melayani anggota.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi.⁸² Hasil pengecekan menunjukkan konsistensi data, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan.

2. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan dilakukan dengan mengamati secara mendetail dan berulang selama diperlukan, disertai wawancara intensif untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan bebas dari kesalahan.

3. Pengecekan teman sejawat

Pengecekan informan atau pihak lain dilakukan melalui diskusi tentang proses dan hasil penelitian untuk mendapatkan masukan terkait metodologi dan pelaksanaan.

Setelah semua diperiksa dan maknanya tetap sama, penelitian dapat diakhiri. Pengecekan keabsahan data ini memastikan data tidak hanya berasal

⁸² Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)* (Bandung: Alfabeta, 2014), 372 - 374.

dari satu pihak, tetapi disepakati oleh banyak pihak melalui keterangan berbagai informan untuk memperoleh hasil yang objektif.⁸³

H. Tahap – Tahap Penelitian

Bogdan sebagaimana yang dikutip oleh Feny dalam bukunya, menyatakan terdapat tahap – tahap penelitian kualitatif yang dibagi dalam tiga tahapan, yaitu:

1. Tahap pra lapangan

Tahapan pra lapangan dalam penelitian mencakup perancangan penelitian, pemilihan lokasi, pengurusan izin, observasi, penentuan informan, dan persiapan instrumen.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Tahapan pekerjaan lapangan meliputi tiga bagian penting, yaitu memahami konteks penelitian dan mempersiapkan diri, terjun ke lapangan, dan berpartisipasi aktif sambil mengumpulkan data.⁸⁴

3. Tahap analisis data

Analisis data adalah proses mengumpulkan, menyusun, dan menyaring data dari wawancara, kuesioner, observasi, serta dokumentasi, baik tertulis maupun rekaman. Tujuannya adalah mengidentifikasi informasi penting dan menyimpulkannya agar lebih mudah dipahami.⁸⁵

⁸³ Beni Ahmad Saebani Afifuddin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 155.

⁸⁴ Suwandi Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 84 - 91.

⁸⁵ Feny Rita Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 30-38.