

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yakni data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata bukan angka. Penelitian kualitatif adalah tahap penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berbentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang disoroti. Adapun jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus biasanya dihubungkan dengan penyelidikan intensif terhadap sebuah lokasi atau organisasi.¹

Bukan hal yang mustahil jika dalam Metode studi kasus ini seorang peneliti mengumpulkan informasi yang rinci yang meliputi dimensi-dimensi sebuah kasus kecil atau beberapa kasus tertentu namun pada rentang yang luas. Oleh karena itu, studi kasus yang baik biasanya mengamati banyak faktor yang mengatur komunikasi dalam situasi tertentu, menggambarkan keunikan-keunikannya, tetapi jarang menawarkan pemahaman-pemahaman mendalam yang mempunyai relevansi lebih luas²

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, kehadiran peneliti dilapangan sangatlah penting serta diperlukan secara optimal. Kehadiran peneliti dianggap penting karena peneliti

¹ Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif* (Sleman: Deepublish, 2020), 35., n.d.

² Suryaning S,Dkk, *Memahami Fenomenologi, Etnografi, Studi Kasus, Dan Metode Kombinasi Dalam Jagat Metode Riset* (Riau: DOTPLUS Publisher, 2022), 146., n.d.

juga sebagai pengumpul data, peneliti merupakan instrumen penting untuk dapat mengumpulkan data yang menghasilkan makna yang akan dituangkan pada hasil penelitiannya. Hal ini juga merupakan ciri khas dalam penelitian kualitatif. Pada saat proses pengumpulan data dilakukan, peneliti akan memperhatikan dan mendengarkan dengan seksama supaya tidak ada hal yang terlewat dari proses pengamatan ini, meskipun terkadang beberapa sumber data sulit ditemui oleh peneliti.³

C. Lokasi Penelitian

Dalam Penelitian ini Lokasi yang di ambil adalah di Bank Jatim Syariah Kediri. Penelitian dilaksanakan di Kantor Cabang Jln. Diponegoro No. 50, Semampir, Kec. Kota, Kabupaten Kediri karena memang disana kantor cabang dari Kota maupun Kabupaten Kediri.

D. Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini ada dua yaitu data primer dan sekunder.

1. Sumber data primer

Data primer merupakan data untuk keperluan riset yang sedang dilakukan, data ini harus dikumpulkan langsung dari seorang perantara atau pelaku pemasaran yang bersangkutan yang mengendalikan penuh suatu hal atau permasalahan. Pengumpulan data primer ini bisa dihindari bila informasi

³ Nurul Ulfatin, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan: Teori Dan Aplikasinya* (Malang: Media Nusa Creative, 2022), 175.

yang diperlukan dalam pemecahan masalah tersedia dan data primer seringkali lebih sulit dilakukan daripada data sekunder.⁴

2. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data untuk keperluan lain seperti variabel pemasaran atau wilayah geografis. Data sekunder kurang fleksibel karena data yang tersedia sesuai dengan masalah. Data sekunder juga mempunyai keuntungan dibandingkan data primer karena lebih mudah diperoleh dan relatif murah.⁵

E. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah interaksi dan komunikasi yang dilakukan guna mendapat informasi dari seseorang mengenai suatu hal. Wawancara ini adalah salah satu proses pengumpulan data yang dilakukan dengan berkomunikasi melalui kontak atau pertemuan antara peneliti dan sumber data (responden). Wawancara pada penelitian ini salah satunya dilakukan dengan customer service Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri.⁶

2. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data langsung dari lapangan yang berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, Tindakan, keseluruhan

⁴ Dermawan Wibisono, *Riset Bisnis Panduan Bagi Praktisi Dan Akademis* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), 37.

⁵ Sigit H Dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative, 2021), 143-150.

⁶ Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan, Jenis, Metode, Dan Prosedur* (Jakarta : Kencana Predana Media Group, 2013), 270.

interaksi antar manusia.⁷ Jadi, dapat dikatakan bahwa observasi merupakan pengamatan yang sistematis dan dapat dianalisis serta mampu mengungkap makna di balik perilaku yang diamati. Ada beberapa tahapan dalam melakukan observasi seperti membuat rancangan observasi, mengumpulkan data, menuliskan data hasil dari observasi, dan melakukan analisis data hasil dari observasi tersebut.⁸

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan di sebuah penelitian yang merupakan cara pengumpulan data dengan hal-hal yang tertulis yang ditetapkan oleh Lembaga yang menjadi objek penelitian.⁹

F. Analisis Data

Analisis data pada penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, yaitu metode analisis dengan cara memaparkan data yang didapat kedalam bentuk rangkaian kalimat yang rinci dan baik dengan menuangkan ide-ide yang induktif dan deduktif. Deduktif yaitu penarikan kesimpulan dari yang umum kedalam data yang bersifat khusus atau penemuan yang khusus dari yang umum, sedangkan induktif adalah kebalikannya.¹⁰ Beberapa hal yang perlu dilakukan saat menganalisis data, meliputi:

⁷Ni'matuzahroh Dan Susanti P, *Observasi: Teori Dan Aplikasi Dalam Psikologi* (Malang: UMM Press, 2018), 3.

⁸ Hapsari Puspita R Dan Vidya Nindhita, *Observasi: Teori Dan Praktek Dalam Bidang Psikologi* (Pasuruan: CV Basya Media Utama, 2022), 15.

⁹ Zhahara Y, Dkk, *Pengelolaan LKP Pada Masa Pandemi Covid-19* (Journal Lifelog Learning Vol. 4 No.1 2021), 18.

¹⁰ Umrati Dan Hengki W, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan* (Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020), 86.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang timbul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Bertujuan untuk mempresentasikan data dengan lebih baik. Jika data lebih kecil, secara kalkulasi akan lebih gampang menggunakan algoritma yang modern dan mahal. Mengurangi data untuk beberapa baris dan pada jumlah kolom. Reduksi data juga bisa mengakibatkan hilangnya beberapa informasi.¹¹

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan aktivitas untuk memaparkan data yang berhasil diteliti oleh peneliti supaya bisa dipahami dan diuraikan sesuai dengan kebutuhan peneliti. Hal ini bertujuan untuk menyediakan gambaran mengenai kejadian dari pengamatan yang telah dilakukan dan memberi kesimpulan rinci dan terpercaya.¹²

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kesimpulan awal yang bersifat sementara, dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada proses pengumpulan data berikutnya. Namun jika kesimpulan yang dikemukakan di awal didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mencari data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan begitu, kesimpulan pada penelitian kualitatif

¹¹ Neni Purwati, Dkk, *Data Mining* (Banyumas: Zahra Media Publisher, 2021), 94.

¹² Sinta Dameria S, *Statistik Penelitian Pendidikan Dengan Aplikasi Ms. Excel Dan SPSS* (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020) 1.

kemungkinan bisa menjawab rumusan masalah yang dirumuskan di awal, tapi bisa juga tidak karena masih bersifat sementara dan bisa berkembang setelah penelitian dilapangan.¹³

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data selain diperlukan guna membantah yang dituduhkan ke penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari penelitian kualitatif. Keabsahan data diperlukan untuk membuktikan apa penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang didapat. Uji keabsahan data yang dilakukan seperti uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Bertujuan supaya data bisa dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Beberapa hal yang harus dilakukan meliputi:¹⁴

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan bisa meningkatkan kredibilitas/kepercayaan data. Dengan ini, peneliti kembali ke lapangan, untuk melakukan pengamatan, wawancara lanjutan dengan informan yang sudah ada atau informan yang lebih baru. Ini dilakukan supaya hubungan antar peneliti dengan sumber bisa lebih akrab, jadi informasi yang didapat akan lebih banyak dan lengkap.

Perpanjangan pengamatan difokuskan pada pengujian terhadap data yang sudah di dapat. Pengecekan data Kembali ke lapangan akan

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 252.

¹⁴ Helaluddin Dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (Jakarta: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 132.

membuktikan bahwa data yang didapat sudah benar atau tidak dan apa ada perubahan atau tetap sama. Setelah pengecekan tersebut baru dapat dipastikan jika kebenaran data yang di dapat sudah benar.

2. Meningkatkan kecermatan pada penelitian

Meningkatkan kecermatan dengan berkelanjutan akan kepastian data dan urutan kronologis kejadian bisa dicatat atau direkam dengan baik dan sistematis.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan pengecekan data dari beberapa dalam waktu yang berbeda. Dengan begitu, berarti ada triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.¹⁵

H. Tahap-tahap Penelitian

1. Tahap pra lapangan

Kegiatan yang perlu dilakukan adalah menyusun rencana penelitian yang meliputi latar belakang masalah dan alasan pelaksanaan penelitian, studi Pustaka, penentuan lapangan penelitian, penentuan jadwal penelitian, pemilihan alat penelitian, kerangka pengumpulan data, rancangan prosedur analisis data, kerangka perlengkapan yang diperlukan di lapangan, dan kerangka pengecekan kebenaran data. Pemilihan tempat penelitian berdasarkan kondisi tempat tersebut apakah bisa dijadikan tempat penelitian yang sesuai dengan tema yang diambil.

¹⁵ Andarusni A. Dan Mariyani M, *Seni Mengolah Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial* (Jakarta: TSAQAFA, 2020), 146.

Perlu dipertimbangan juga mengenai kondisi geografis, keterbatasan waktu, biaya dan tenaga.¹⁶

2. Tahap pekerjaan lapangan

Dalam tahap ini, peneliti harus bisa pahami keadaan dan kondisi lapangan penelitiannya. Penampilan dan sikap baiknya dapat sesuai dengan norma, nilai, kebiasaan ditempat tersebut. Hal ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang sesuai dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian. Pada proses ini, peneliti menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Dengan begitu juga harus menciptakan hubungan yang selalu baik dengan para informan supaya penelitian dapat berjalan baik dan lancar sampai akhir.

3. Tahap analisis data

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga bisa ditemukan tema dan bisa dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis data ini bisa dilakukan setelah data didapat dari lapangan.¹⁷ Peneliti dapat menganalisis data yang telah dikumpulkan dengan cara mereduksi, menyajikan dan menarik kesimpulan terhadap data yang sudah dianalisis.¹⁸

4. Tahap penulisan laporan

¹⁶ Bambang Sudaryana Dan Ricky Agusiady, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2022), 158.

¹⁷ Ibid, 159.

¹⁸ Tim Dosen Dan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Bahasa FIB UB, *Bunga Rampai: Artikel Kolaborasi Dosen Dan Mahasiswa*, (Malang: Media Nusa Kreatif, 2021). 16.

Tahap ini adalah yang terakhir dilakukan oleh peneliti yang mana hasil penelitiannya harus dikonsultasikannya kepada pembimbing.

Beberapa cara yang dilakukan peneliti meliputi:

- a. *Prewriting*, adalah tahap pertama untuk menulis yang dengan cara mempersiapkan catatan literatur dan ide, melengkapi kutipan-kutipan daftar Pustaka, lalu Menyusun komentar analisis data.
- b. *Compasing*, menuangkan ide pada tulisan sebagai draf awal, membuat daftar Pustaka dan catatan-catatan kaki, mempersiapkan data untuk ditampilkan, mempersiapkan hasil analisis, dan membentuk pendahuluan hingga kesimpulan.
- c. *Rewriting* adalah tahap evaluasi tulisan dengan *proofreading* dan cek Kembali tulisan.