

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan berlandaskan persepsi dalam suatu fenomena dengan pendekatan datanya yang menghasilkan analisis deskriptif dalam bentuk kalimat secara lisan yang bersumber dari objek penelitian.<sup>34</sup> Menurut Rukin, penelitian secara kualitatif adalah penelitian kondisi objek yang alami yang dimana peneliti itu sendiri yang menjadi kunci utama dalam perolehan data.<sup>35</sup> Sejalan dengan itu, menurut Moloeng J. Lexy penelitian kualitatif adalah penelitian untuk menggali makna suatu fenomena dalam kondisi alami melalui pendeskripsian dengan kata-kata dan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang alami.<sup>36</sup> Dalam proses perolehan data dijalankan dengan triangulasi untuk mendapatkan data yang bersifat deskriptif dan dalam menganalisis data dilaksanakan secara induktif.<sup>37</sup> Hasil dari metode yang dijalankan secara kualitatif menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>38</sup> Penelitian kualitatif deskriptif hanya dipergunakan untuk mengamati kemudian mengukurnya.<sup>39</sup>

---

<sup>34</sup> Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021), 6

<sup>35</sup> Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), 4-7

<sup>36</sup> Moleong J Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), 87-117

<sup>37</sup> Rifa'I Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), 4

<sup>38</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (tk: CV. Syakir Media Press, 2021), 79

<sup>39</sup> Feny Rita Fiantika et.all, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 88

## **B. Kehadiran Peneliti**

Dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti mengambil peran sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Kehadiran peneliti mutlak diperlukan sebagai pengamat partisipan dengan penuh ketelitian. Kehadiran peneliti dalam penelitian ini bersifat fundamental.<sup>40</sup>

## **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di BCA Syariah KCP Kediri yang beralamat di Gedung BCA, Jl. Brawijaya No.8 Lantai 2, Pocanan, Kecamatan Kota, Kota Kediri, Jawa Timur, 64123.

## **D. Data dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh melalui narasumber objek penelitian secara langsung yaitu di BCA Syariah KCP Kediri, yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Sedangkan, data sekunder adalah data yang diperoleh dari paparan data yang sudah ada seperti yang terdapat pada website resmi di internet, beberapa buku, serta artikel ilmiah yang dipergunakan sebagai penguat teori. Data sekunder berperan sebagai data pendukung dalam penelitian yang dilakukan saat ini.

---

<sup>40</sup> Moleong J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), 87-117

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting yang wajib dilakukan peneliti untuk memperoleh data di lapangan, baik berupa metode analisis maupun sebagai alat utama dalam mengumpulkan informasi.<sup>41</sup> Tanpa menjalankan teknik ini, penelitian tidak dapat diselesaikan dengan baik. Dengan menerapkan teknik pengumpulan data, tujuan dari penelitian akan dapat tercapai secara optimal.<sup>42</sup> Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian yang dijalankan saat ini antara lain:

### 1. Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati fenomena menggunakan pancaindra dan mencatat hasil yang didapat. Untuk mendukung observasi lembar pengamatan dan penggunaan teknologi seperti *smartphone* penting digunakan untuk keakuratan data yang didapat.<sup>43</sup> Pada penelitian ini, peneliti terjun langsung ke objek penelitian untuk melakukan pengamatan fenomena yang terjadi di lapangan.

### 2. Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui wawancara adalah suatu bentuk komunikasi/percakapan secara langsung (tatap muka) untuk mendapatkan informasi yang akan digunakan sebagai data penelitian,

---

<sup>41</sup> M. Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sleman: Ar-Ruzz Media, 2012), 165

<sup>42</sup> Hardani et.all, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 121

<sup>43</sup> Irmawatini dan Nurhaedah, *Bahan Ajar Kesehatan Lingkungan: Metodologi Penelitian* (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2019), 130

atau dapat disebut dengan komunikasi verbal yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang akan digunakan sebagai data penelitian. Pada penelitian ini terdapat beberapa narasumber yaitu *customer service*, BOSM BCA Syariah KCP Kediri, dan nasabah.<sup>44</sup>

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui dokumen, baik resmi (surat putusan, surat instruksi) atau tidak resmi (surat nota), maupun pribadi yang digunakan sebagai informasi pendukung dalam penelitian.<sup>45</sup> Dokumentasi berperan sebagai bukti fisik yang memperkuat hasil penelitian.<sup>46</sup> Pada penelitian ini data yang telah diperoleh bersumber dari hasil wawancara dengan narasumber.

## F. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, penelitian adalah instrumen utama yang melakukan pengamatan, mewawancarai, dan mengumpulkan data. Pemilihan informan harus tepat agar data yang diperoleh dapat dipercayai kebenarannya. Selain itu, peneliti juga menggunakan instrumen penunjang kelancaran proses pengumpulan data seperti pedoman wawancara dan alat perekam seperti *smartphone*, *tape recorder*, kamera.<sup>47</sup>

---

<sup>44</sup> Sirajuddin Saleh, *Analisis data Kualitatif*, (Bandung: Penerbit Pustaka Ramadhan, 2017), 61

<sup>45</sup> Umar Sidiq dan Moh Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 73-74

<sup>46</sup> Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*, (Malang: UM Press, 2008), 35

<sup>47</sup> Thalha Alhamid dan Budur Anufia, *Resume: Instrumen Pengumpulan Data*, (Sorong: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sorong, 2019), 5

## G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian yang dilakukan saat ini diperlukan cara pengecekan keabsahan data (triangulasi) yang merupakan teknik pengumpulan data dengan menggabungkan dari teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada atau berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara serta berbagai waktu.<sup>48</sup> Keabsahan data diperlukan untuk tameng atas tuduhan pada hasil penelitian yang dirasa tidak ilmiah. Dengan adanya keabsahan data pada suatu penelitian, keaslian dan kebenaran dari penelitian yang dibuat dapat dipertanggungjawabkan.<sup>49</sup> Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan:

1. Perpanjangan pengamatan, dimana melakukan pengulangan observasi di lapangan serta mewawancarai informan. Pada penelitian ini, peneliti mengunjungi BCA Syariah KCP Kediri untuk memperoleh informasi yang akurat.
2. Ketekunan pengamatan, pengamatan secara cermat dan berkesinambungan untuk memperoleh data yang akurat dan sistematis. Peneliti harus selalu melakukan pengamatan pada fenomena yang terjadi.
3. Triangulasi, dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dengan menggunakan beberapa sumber data yang berbeda untuk pembuktian keilmuan penelitian, dapat dilakukan dengan

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabet, 2019), 368

<sup>49</sup> M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), 332

mengumpulkan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan, kemudian membandingkannya.

## H. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis sebuah penelitian, proses-proses yang dilakukan antara lain:<sup>50</sup>

### 1) Proses Reduksi

Merupakan tahap awal dalam pengolahan data dengan mengklasifikasikan informasi yang diperoleh agar sesuai dengan fokus penelitian yang diambil. Data yang masih bersifat umum diklasifikasikan untuk mempermudah analisis selanjutnya. Dalam proses ini, peneliti melakukan kunjungan ke BCA Syariah KCP Kediri untuk melakukan wawancara, setelah peneliti memperoleh data dari wawancara beberapa informan kemudian diklasifikasi sesuai dengan fokus penelitian pada topik ini. Dengan memilah-milah data sesuai dengan fokus penelitian akan mempermudah untuk selanjutnya disajikan.

### 2) Penyajian Data

Setelah melalui proses reduksi, selanjutnya data disusun dan disajikan berupa tabel, narasi, atau hasil wawancara. Tujuannya untuk menampilkan informasi penting yang berguna dalam menjawab permasalahan dalam penelitian. Proses ini terjadi setelah data dari hasil wawancara ke beberapa informan yang telah selesai diklasifikasikan,

---

<sup>50</sup> Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2017), 115

data tersebut disajikan dalam beberapa bentuk, seperti tabel, narasi, atau hasil wawancara langsung.

### 3) Penarikan Kesimpulan

Merupakan tahap akhir untuk merumuskan temuan dari hasil penelitian. Kesimpulan membantu menjawab permasalahan dan menunjukkan kebaruan penelitian, dengan menjelaskan hal-hal yang belum jelas sebelumnya, menjadi lebih terurai dan dipahami. Proses ini merupakan langkah akhir dalam proses penelitian, dengan melihat semua data yang telah didapat selama proses penelitian, kemudian ditarik kesimpulan untuk menjawab yang menjadi fokus penelitian tersebut.

## **I. Tahap-tahap Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif yang dilakukan saat ini, tahapan dalam penelitian dilakukan dalam 3 tahapan:

1. Tahapan pra lapangan, pada tahap ini peneliti mengajukan judul dan menentukan fokus penelitian yang akan dijalankan, konsultasi fokus penelitian, dan berkomunikasi dengan calon informan/narasumber.
2. Tahapan pekerjaan lapangan, pada tahap ini peneliti mengumpulkan data melalui cara observasi dan wawancara terhadap informan/narasumber yang telah ditentukan.
3. Tahapan penyelesaian atau pembuatan laporan, pada tahap ini data yang sudah diperoleh akan diolah secara terstruktur dan kemudian dianalisa serta disusun agar mudah untuk dipahami.