

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan atau metodologi yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode kualitatif studi lapangan. Metode ini menjadi pilihan karena permasalahan yang diangkat merupakan permasalahan empiris dan membutuhkan kajian lapangan secara sosial analisis. Teori yang ada dan relevan akan dibenturkan dengan permasalahan yang ada di lapangan secara langsung dan eksplisit. Mengutip pendapat Imam Gunnawan yang mempertegas kesesuaian metode yang diambil oleh penulis yakni, “penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memiliki tujuan agar memperoleh pemahaman yang mendalam terkait permasalahan-permasalahan manusia dan sosial”.¹⁸

Dalam metode kualitatif, urutan atau aktivitas yang dikaji didasari pada fakta empiris sehingga dalam pelaksanaannya dapat berubah menyesuaikan keadaan yang memang terjadi pada saat pengambilan data.¹⁹ Sementara jenis penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang akan diangkat ialah jenis penelitian deskripsi yang menguraikan dari awal hingga akhir permasalahan dengan selengkap mungkin. Fakta-fakta yang ada akan diuraikan secara komprehensif dan terstruktur dengan mempertimbangkan asas kecermatan.

B. Kehadiran Peneliti

Pada penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen yang efektif guna

¹⁸ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013),85.

¹⁹ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia,2019), 6

menghimpun data dan untuk memaparkan fakta yang ada dilokasi penelitian. Instrument utama yang berperan dalam menghimpun data pada sebuah penelitian yaitu peneliti. Karena pada penelitian ini diperlukan pemahaman yang mendalam didasarkan pada empati, yang tidak dapat dilakukan kecuali manusia itu sendiri.²⁰ Pada pelaksanaan sebuah penelitian, peneliti diperlukan untuk hadir dalam melaksanakan observasi atau wawancara secara formal, sesuai dengan objek penelitian yaitu lembaga perbankan. Dengan demikian peneliti harus melaksanakan beberapa prosedur yang ditetapkan oleh lembaga terkait dalam pelaksanaan sebuah penelitian. Penelitian ini dimulai dari:

1. Merumuskan masalah dan kerangka penelitian
2. Melakukan pengajuan surat dari kampus yang ditujukan pada Bank Jatim Syariah KCP Kediri guna melakukan observasi untuk mendapatkan data penelitian
3. Apabila telah disetujui dan mendapatkan surat balasan dari Bank Jatim Syariah KCP Kediri, selanjutnya penulis melakukan kunjungan secara berkala untuk menghimpun data penelitian yang dibutuhkan baik melalui observasi, wawancara maupun studi dokumen

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Bank Jatim Syariah KCP Kediri yang beralamatkan di Jalan Diponegoro Nomor 50 Kediri Jawa Timur

²⁰ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik* (Makasar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 17.

D. Data dan Sumber Data

Untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan yang ingin diselesaikan, langkah pertama yang harus diambil peneliti adalah menghimpun sebanyak-banyaknya data yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji. Data tersebut dapat berupa data utama ataupun data pendukung. Secara lengkap data penelitian yang akan dihimpun terbagi atas dua klasifikasi yaitu:

a. Data Primer

Data primer ialah data yang di dapat dari sumber secara langsung. Data ini dapat berupa paparan atau rekap wawancara tertulis dengan para *stake holder*, dokumentasi maupun arsip-arsip yang berhubungan dengan fokus permasalahan. Penulis akan menggali dan menghimpun data dengan cara wawancara pada bagian-bagian unit/staf yang berkaitan langsung dengan proses layanan perbankan dan pegawai bagian pengembangan produk digital perbankan. Selain itu wawancara juga akan dilakukan secara langsung dengan nasabah pengguna aplikasi J-Connect Mobile dan produk digital perbankan yang ditawarkan Bank Jatim Syariah KCP Kediri lainnya.

b. Data Sekunder

Data sekunder menjadi data pelengkap agar penelitian yang dilakukan kaya akan sudut pandang. Data ini dihimpun dari teori-teori yang ada sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan sub bahasan permasalahan yang sedang kaji. Teori yang ada di dapat dari buku , jurnal, maupun karya ilmiah sebelumnya dengan tema sejenis.²¹

²¹ Bambang Widjonarko Otok, Dewi Juliah Retnaningsih, Pengumpulan Dan Penyajian Data, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2016) Edisi 1 / 3 SKS / Modul 1-9. Hlm 1.7

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data akan memudahkan peneliti dalam merumuskan langkah-langkah pengambilan data. Untuk menghimpun data sesuai dengan yang dibutuhkan, dilakukan beberapa hal di antaranya:

a. Observasi

Merupakan langkah yang pasti akan dilakukan ketika melakukan penelitian lapangan. Dengan melakukan observasi atau pengamatan baik itu secara langsung maupun lewat arsip, peneliti akan lebih memahami permasalahan yang ada sehingga diharapkan hasil analisis yang dihasilkan bersifat empiris dan tajam.

b. Wawancara

Penulis akan menggali dan menghimpun data dengan cara wawancara kepada bagian-bagian unit/staf yang berkaitan langsung dengan proses layanan perbankan dan pegawai bagian pengembangan produk digital perbankan. Staf tersebut meliputi *teller*, *customer service*, dan bagian administrasi lainnya yang berhubungan dengan layanan digital nasabah. Selain itu wawancara juga akan dilakukan secara langsung dengan nasabah pengguna aplikasi J-Connect Mobile dan produk digital perbankan yang ditawarkan Bank Jatim Syariah KCP Kediri lainnya. Pada penelitian ini menggunakan jenis wawancara terstruktur, sebelum melakukan wawancara peneliti akan membuat daftar pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan kemudian melakukan wawancara secara tatap muka.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah cara menghimpun data dengan dokumen tertulis

seperti buku, arsip, dalil atau hukum, pendapat, dan lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi dilakukan peneliti dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan layanan digital perbankan yang ada di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Pada penelitian kualitatif, faktor terpentingnya adalah mengecek keabsahan dari data yang di dapat. Untuk meningkatkan validasi hasil penelitian, peneliti bisa meninjau, menegaskan, dan mengevaluasi. Peneliti dalam melaksanakan pengecekan keabsahan data, harus melakukan pemeriksaan data kembali dengan melakukan validasi data dalam bentuk laporan sebelum diproses. Untuk terhindar dari ketidaksesuaian, peneliti melaksanakan uji reliabilitas data. Reabilitas digunakan untuk memeriksa hasil yang diperoleh untuk perbaikan atau kesalahan dalam pemberian data yang diperlukan oleh peneliti. Adapun cara dalam mengecek keabsahan data:

a. Perpanjangan Pengamatan

Keikutsertaan peneliti pada tahap awal penelitian akan berpengaruh dalam menghimpun data. Dalam keikutsertaannya peneliti perlu melakukan perpanjangan pengamatan karena diperlukan waktu yang tidak singkat.²²

b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan adalah melaksanakan peninjauan dengan teliti serta berkelanjutan pada hal-hal yang menonjol. Dengan melakukan peningkatan

²² Djam'an Stori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013),169.

ketekunan, maka peneliti akan lebih akurat serta sistematis dalam memberikan data pada sesuatu yang diteliti.²³

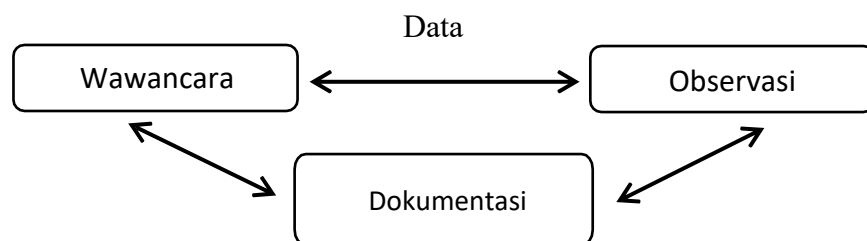
c. Triangulasi

Triangulasi ialah suatu pendekatan pada penghimpunan data dengan mengumpulkan bukti secara seksama dari berbagai sumber yang berbeda-beda, alat yang berbeda ataupun perspektif teoritis yang berbeda. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini didefinisikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara serta berbagai waktu.

Dalam penelitian ini, mempergunakan triangulasi teknik guna menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pemeriksaan keabsahan data dilaksanakan dengan triangulasi melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Bagan 1.1

Bagan Triangulasi Tiga Teknik Pengumpulan



G. Teknik Analisis Data

Kegiatan analisis data dilakukan dengan merumuskan, mengkategorikan, mengkode, serta mengelompokkan data yang telah dihimpun baik berupa

²³ Limas Dodi, *Metodologi Penelitian: Science Methods, Metode Tradisional dan Natural Setting, Berikut Teknik Penulisannya*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 265-266.

transkrip, foto, catatan, dan dokumen dalam bentuk laporan. Analisis data adalah langkah pertama yang dilakukan untuk bisa mendapatkan simpulan atas sebuah fenomena serta merealisasikan validitas terhadap suatu data yang berisikan permasalahan yang terjadi. Berikut adalah tahapan dalam melakukan analisis data;

1. Reduksi Data

Setelah baik yang bersal dari lapangan maupun dari pustaka buku dihimpun, langkah selanjutnya adalah mereduksi data. Data yang telah di reduksi menjadi lebih akurat dalam sesuai dengan kebutuhan penganalisaan data lebih lanjut.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi atau dipilih, selanjutnya akan disajikan. Apabila berbentuk tulisan maka harus dideskripsikan dengan baik, maka apabila data berupa angka maka harus di sajikan dengan tampilan yang baik, mudah dimengerti dan sesuai dengan ketentuan yang ada.

3. Kesimpulan atau Verifikasi Data

Setelah menghimpun, mereduksi dan menyajikan data. Langkah selanjutnya adalah melakukan verifikasi data apakah benar data valid dan dibutuhkan ataukah tidak. Setelah data sesuai dengan kebutuhan peneliti maka data dapat disimpulkan.

H. Tahap-tahap Penelitian

Di beberapa referensi, menyebutkan bahwasanya tahapan penelitian yang umum ada dibagi menjadi 4 tahapan besar, berikut adalah paparan selengkapnya:

1. Tahapan Pra-Lapangan

Pada tahapan pra-lapangan peneliti menentukan perencanaan penelitian, mencari lokasi penelitian, memproses perizinan, meneliti dan mengevaluasi, memilih dan menggunakan penyedia informasi, menyiapkan peralatan penelitian, dan membuat proposal penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahapan ini lebih pada menuntut peneliti untuk mendalami latar belakang penelitian, sehingga ketika berada di lokasi penelitian untuk menghimpun data, pengambilan data langsung dapat dilakukan. Selain itu penting juga untuk membangun hubungan yang baik dengan subjek agar wawancara untuk menghimpun data yang dilakukan dapat berjalan dengan dan berisi.

3. Tahap Analisis Data

Untuk mendapatkan hasil analisis yang dapat menjawab permasalahan. Maka perlu dilakukan pebenturan teori dengan kondisi lapangan. Dalam penelitian ini pisau analisis yang digunakan adalah teori kepuasan nasabah, strategi optimalisasi layanan, serta teori pengaruh tantangan terhadap keberhasilan strategi.

4. Tahap Penulisan Laporan

Setelah semua tahapan selesai, agar mudah dibaca dan diterima, maka langkah terakhir yang dilakukan adalah menghimpun laporan secara terstruktur, rapi dan mudah dimengerti untuk kemudian diberikan kepada dosen ahli agar bisa dilakukan penilaian