

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada studi ini, pemakaian akan pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini berbasis pada pengungkapan atas gejala-gejala yang timbul secara menyeluruh serta lugas dimana peneliti menjadi salah satu bagian kunci dalam instrumen penelitian dimana data yang dihasilkan berupa data dengan tipe deskriptif.¹ Penelitian secara deskriptif merupakan proses penganalisisan serta pengungkapan fakta-fakta yang didapat pada lapangan secara sistematis agar mampu dipahami dan disimpulkan secara mudah, jelas, faktual.²

Moleong menjabarkan ciri-ciri penelitian yang menggunakan pendekatan secara kualitatif yang meliputi:

1. Penelitian berdasarkan kesesuaian konteks yang didasarkan pada pemikiran ilmiah;
2. Manusia sebagai salah satu bagian dari instrumen penelitian.
3. Proses akan penelitian merupakan yang utama ketimbang hasil.
4. Gambaran data yang didapatkan berupa data yang bersifat tekstual dan visual, bukan berupa data yang bersifat numerik.³

¹Ali Syaikhah, et al, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah: Skripsi Tesis, Disertai Artikel, Makalah, Laporan Penelitian* (Surabaya-Malang: Biro Administrasi Akademik, Perencanaan dan Sistem Informasi Bekerja sama dengan Penerbit Universitas Negeri Malang, 2002), 20.

² Limas Dodi, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 296.

³ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993), 4

Penelitian dalam studi kasus ini dilakukan untuk meneliti tentang Strategi *Public Relation* BNI Syariah Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Perspektif Manajemen Islam.

B. Kehadiran Peneliti

Pelaksanaan penelitian dilakukan secara langsung dengan turun ke lapangan untuk pengambilan informasi yang diperlukan. Observasi dan *deep interview* merupakan cara yang digunakan secara langsung oleh peneliti untuk penggalan data informasi dari narasumber.⁴ Dimana peran kehadiran peneliti yang secara langsung mengumpulkan data informasi bertujuan tujuan agar mampu menggali informasi secara optimal. Hal ini merupakan salah satu yang khas dari penelitian kualitatif dikarenakan peneliti merupakan salah satu instrumen dalam penelitian, dimana peneliti bertindak sebagai partisipan pasif.⁵

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di BNI Syariah Kantor Cabang Kediri yang beralamatkan di Ruko Hayam Wuruk Kota Kediri.

D. Sumber Data

Dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif, data berupa kata-kata, rekaman, visual audio, serta dokumentasi atas dokumen-dokumen mampu diklasifikasikan berdasarkan cara perolehannya, dimana data yang diperoleh dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu: ⁶

1. Data Primer

⁴ Sugiono, *memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung:CV Alfabeta,2005), 66

⁵ Lexy, *Metode*, 121.

⁶ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta,2002),

Merupakan hasil informasi yang didapatkan peneliti serta pihak yang membantu proses penggalian lapangan secara langsung yang mana data yang didapat dari kelompok atau individu, seperti hasil wawancara (berupa teks, audio, audio visual).⁷ Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari kelompok atau individu yang mana merupakan nasabah dan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan *Public Relation* di lembaga.

2. Data Sekunder

Merupakan hasil informasi yang didapatkan peneliti dari pihak ketiga yang dapat berupa publikasi yang terbit atau data yang telah di olah seperti laporan keuangan, laporan tata kelola perusahaan, dll. ⁸ Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data sekunder dari buku dan website Bank BNI Syariah.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data.⁹ Berikut metode-metode yang umum dipakai dalam penelitian kualitatif, diantaranya:

1. *Interview*/wawancara

Interview merupakan suatu cara yang digunakan untuk menghimpun informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian secara langsung dengan cara bertanya pada narasumber yang berkompeten dan memiliki

⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis* (Jakarta: Grafindo Persada, 2003), 42

⁸ Muhammad, *Metodologi Penelitian Islam: Pendekatan Kualitatif* (Yogyakarta: UPFEUMY, 2003), 42

⁹ Zuraidah, *Statistika Deskriptif* (Kediri: STAIN Kediri Press, 2011), 34

kapasitas akan informasi tersebut.¹⁰ Dalam studi penelitian ini, wawancara dilakukan dengan nasabah dan pihak dari Bank BNI Syariah Kota Kediri bagian umum dan keuangan.

2. Observasi

Merupakan kegiatan menghimpun informasi penelitian dengan menggunakan seluruh indra pada manusia guna mendokumentasikan peristiwa atau fenomena yang terjadi pada objek penelitian.¹¹ Dalam teknik ini, peneliti akan melakukan pengamatan partisipatif hanya dalam beberapa kegiatan yang dilakukan. Peneliti mengamati apa yang dikerjakan pegawai bagian humas di Bank BNI Syariah Kota Kediri.

3. Dokumentasi

Merupakan penghimpunan informasi-informasi yang dibutuhkan penelitian yang berasal dari dokumen-dokumen yang dipublikasikan atau disimpan oleh peneliti atau pihak ketiga (Lembaga, Media Press, dll.) yang berupa media cetak maupun media grafis sebagai tambahan dalam melengkapi informasi.¹² Sebagaimana proses dalam pendokumentasian meliputi pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan informasi dibidang pengetahuan, penyimpanan data.¹³ Dalam penelitian ini, peneliti akan mendokumentasikan kegiatan-kegiatan yang dilakukan *Publik Relations* di Bank BNI Syariah.

¹⁰ Sutrisno Hadi, *Metode Penelitian*, jilid II (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fak. Psikologi UGM, 1995), 221.

¹¹ Sutrisno Hadi, *Metode Research 2* (Yogyakarta: Andi Offset. 1992), 136.

¹² Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1984), 256.

¹³ Rizki Maulana dan Putri Amelia, *Kamus Modern Bahasa Indonesia* (Surabaya: Lima Bintang, 2000), 107.

F. Analisis Data

Merupakan proses pemilahan hingga penyusunan data yang diperoleh dari kegiatan pengamatan di lapangan, hasil *interview* narasumber, serta informasi-informasi yang terdokumentasikan pada peneliti atau dari pihak ketiga yang sesuai dengan apa yang diteliti, kemudian disajikan dalam bentuk data yang telah diolah untuk dipaparkan dalam temuan penelitian.¹⁴ Analisis data yang digunakan adalah:

1. Penyederhanaan Data

Merupakan proses dimana data yang telah diperoleh dipilah dengan membuang data yang tidak perlu dan diatur secara rapi agar mudah diambil kesimpulan akhir dan diverifikasi keabsahan datanya.¹⁵

2. Penyajian Data

Setelah data disederhanakan, langkah yang dilakukan selanjutnya adalah menyusunnya secara sistematis dan sederhana agar mudah untuk dibaca dan dipahami maknanya sehingga bisa ditarik pola maknanya dan kesimpulan dan tindakan untuk selanjutnya.¹⁶

3. Penarikan Kesimpulan

Yaitu kegiatan menyimpulkan makna-makna yang muncul dari data yang di uji kebenarannya, kekokohan dan kecocokannya atas data yang telah disajikan.¹⁷

¹⁴ Ahamad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit Teras, 2009), 66.

¹⁵ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012), 242.

¹⁶ *Ibid.*, 244.

¹⁷ *Ibid.*, 249.

G. Validitas Data

Guna mendapatkan keabsahan data atau kredibilitas data yang dipercaya, digunakan teknik pemeriksaan sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan

Hal ini dilakukan guna mendapatkan data yang valid dimana melakukan perpanjangan dalam pengamatan. Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk menguji materi data yang didapatkan pada pengamatan lapangan telah objektif dan valid sesuai dengan maksud dari narasumber dan faktual di lapangan. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.¹⁸

2. Ketekunan pengamatan

Meneliti ulang secara cermat, teliti dan persisten data yang didapatkan agar mendapatkan data yang sistematis, pasti dan runut.¹⁹ Ketekunan dalam pengamatan ini bertujuan untuk mengetahui pasti bagaimana Analisis Strategi *Public Relations* Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Ditinjau Dari Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kota Kediri).

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik validitas data yang memanfaatkan sesuatu yang berupa data pembanding yang diperoleh dari berbagai untuk di konfrontasikan dengan data yang diperoleh selama penelitian untuk

¹⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005), 123.

¹⁹ Ibid., 124.

memastikan keabsahan data yang didapatkan. Pada penelitian ini data pembanding yang digunakan adalah data yang didapatkan dari dokumentasi BNI Syariah Kota Kediri.²⁰

H. Tahap-tahap Penelitian

Penelitian ini meliputi empat tahapan, yaitu:

1. Tahap sebelum ke lapangan

Meliputi kegiatan pra-proposal penelitian hingga pengujian materi proposal dalam seminar proposal penelitian.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Meliputi kegiatan menyusun materi wawancara, kegiatan penghimpunan data baik berupa dokumentasi selama kegiatan serta data sekunder.

3. Tahap analisis data

Meliputi kegiatan setelah hasil lapangan didapat berupa data untuk sederhanakan, dipilah-pilah, disusun secara sistematis serta ditarik kesimpulan.

4. Tahap penulisan laporan

Tahap penulisan laporan meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing, perbaikan hasil konsultasi, pengujian hasil penelitian pada sidang.²¹

²⁰ Ibid., 127.

²¹ Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, 85.