

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, tujuan penelitian serta kerangka teori maka jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Menurut Imam Gunawan, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memiliki tujuan agar memperoleh pemahaman yang mendalam terkait permasalahan-permasalahan manusia dan sosial.⁴³ Penelitian kualitatif meneliti tentang definisi, penalaran, makna dari situasi tertentu, dan menekankan pada perihal yang berkaitan pada kehidupan sehari-hari. Pada pendekatan kualitatif lebih mengutamakan tahapan bukan hasil akhir sehingga urutan aktivitas dapat berubah sesuai keadaan serta gejala yang ada.⁴⁴

Jenis penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian deskriptif apabila dilihat dari penjelasannya. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memiliki tujuan mencari fakta serta menguraikannya dengan komprehensif dan cermat sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.⁴⁵ Berdasarkan eksplanasi di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa menggunakan jenis penelitian deskriptif-kualitatif.

B. Kehadiran Peneliti

Pada penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen yang efektif guna menghimpun data dan untuk memaparkan fakta yang ada dilokasi penelitian.

⁴³ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 85.

⁴⁴ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), 6.

⁴⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format Kuantitatif dan Kualitatif* (Surabaya: Airlangga University Press, 2011), 48.

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.⁴⁶ 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. Mengajukan surat permohonan observasi dari kampus untuk melaksanakan penelitian di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.
2. Mendapat balasan surat persetujuan penelitian dari Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.
3. Melakukan observasi penelitian sesuai dengan tanggal ditentukan pada surat persetujuan penelitian dari Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini yaitu Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri tepatnya di Jl. Diponegoro No. 50, Semampir, Kecamatan Kota Kediri, Kota Kediri.

D. Data dan Sumber Data

Pada sebuah penelitian dalam membuat kesimpulan yang kuat dibutuhkan data-data yang bisa mendukung sebuah penelitian. Sumber data merupakan subyek darimana data yang didapat. Sumber data utama dari penelitian kualitatif

⁴⁶ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik* (Makasar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 17.

merupakan tindakan dan kata-kata serta data pendukung.⁴⁷ Sumber data dari penelitian ini ada dua yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Pada penelitian kualitatif, yang tergolong data primer yaitu data yang didapat dari wawancara secara langsung pada pihak atau lembaga terkait. Dalam penelitian ini data primer didapat dengan melakukan wawancara secara langsung dengan subyek penelitiannya pegawai atau staf dan nasabah pengguna *JConnect Mobile* dari Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diolah dari jurnal, karya ilmiah, serta buku-buku penunjang lainnya yang berhubungan dengan judul. Arti lain dari data sekunder yaitu data yang diterima oleh peneliti secara tidak langsung seperti melalui dokumen atau orang lain.⁴⁸ Pada penelitian ini, peneliti mendapatkan data sekunder dari dokumen Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik penelitian yaitu metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode mengumpulkan data melalui metode-metode sebagai berikut:

⁴⁷ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 211.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 62.

1. Observasi

Observasi ialah aktivitas menghimpun data secara langsung mengenai keadaan lingkungan dari objek penelitian yang dapat membantu aktivitas penelitian, akibatnya diperoleh pandangan secara jelas mengenai keadaan objek penelitian tersebut.⁴⁹ Pada kegiatan observasi pengumpulan data dilaksanakan dengan pencatatan dan pengamatan secara sistematis mengenai fenomena yang digunakan sebagai tujuan pengamatan.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik menghimpun data yang dilaksanakan dengan mengutarakan beberapa pertanyaan pada objek yang akan diteliti, pada kegiatan wawancara melibatkan beberapa pihak dari Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, antara lain Bapak Suhartono Kusentyo P. selaku Penyelia Pelayanan Nasabah dan Teller, Bapak Andi Eko Nurcahyo selaku Staf TAD Suppoer IT, Bapak Kukuh Rindoko selaku Staf Umum, serta beberapa nasabah pengguna layanan JConnect Mobile. Pada penelitian ini menggunakan jenis wawancara terstruktur, ialah jenis wawancara memakai kaidah wawancara sesuai permasalahan yang ingin ditanyakan. Dimana pada wawancara ini pencari informasi melakukannya dengan kontak langsung atau tata muka.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah cara menghimpun data dengan dokumen tertulis seperti buku, arsip, dalil atau hukum, pendapat, dan lain-lain yang berkaitan

⁴⁹ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), 134.

dengan permasalahan pada penelitian.⁵⁰ Teknik yang dilaksanakan peneliti berupa dokumen-dokumen yang berasal dari Bank Jatim Syariah Kantor ,Cabang Kediri. Dokumen tersebut antara lain:

- a. Visi dan misi Bank Jatim Syariah
- b. Nilai-nilai faster insan Bank Jatim Syariah
- c. *10 key behavior of expresi*
- d. Penghargaan-penghargaan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Syariah Kediri
- e. Pakta integritas kepatuhan pegawai PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Syariah Kediri.
- f. 10 perilaku pegawai.
- g. 10 indikator keberhasilan.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrument pengumpulan data ialah pedoman dipakai untuk menghimpun data pada penelitian. Peneliti memiliki peran sebagai instrumen utama pada penelitian kualitatif, sehingga peneliti harus terlibat secara aktif untuk memperoleh data lapangan, karena metode kualitatif yang digunakan pada penelitian ini, maka dipilih instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Pedoman wawancara, berupa daftar pertanyaan yang akan ditanyakan pada narasumber atau responden
2. Lembar pengamatan, digunakan untuk mengisi hasil observasi
3. Dokumentasi

⁵⁰ Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 191.

G. 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. Keandalan data yang dimaksud merupakan kebenaran data yang diterima berupa catatan, kalimat, Salinan, dan lain lain. Reabilitas digunakan untuk memeriksa hasil yang diperoleh untuk perbaikan atau kesalahan dalam pemberian data yang diperlukan oleh peneliti. Adapun cara dalam mengecek keabsahan data:⁵¹

1. 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. Ini karena begitu pengamatan datang, sulit untuk terhubung dengan sumber dan menciptakan *chemistry*. Observasi jangka panjang memungkinkan terjadinya hubungan yang lebih erat dengan informan, saling percaya, dan lebih terbuka sehingga informasi tidak disembunyikan dan peneliti menerima data yang lengkap.⁵²

⁵¹ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2008), 164.

⁵² Djam'an Stori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 169.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan adalah melaksanakan peninjauan dengan teliti serta berkelanjutan pada hal-hal yang menonjol. Dengan melakukan peningkatan ketekunan, maka peneliti akan lebih akurat serta sistematis dalam memberikan data pada sesuatu yang diteliti. Peneliti perlu memahami hasil-hasil penelitian terdahulu serta referensi yang dapat mendukung seperti dokumentasi-dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian.⁵³

3. 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.⁵⁴ Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini didefinisikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara serta berbagai waktu.⁵⁵

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.

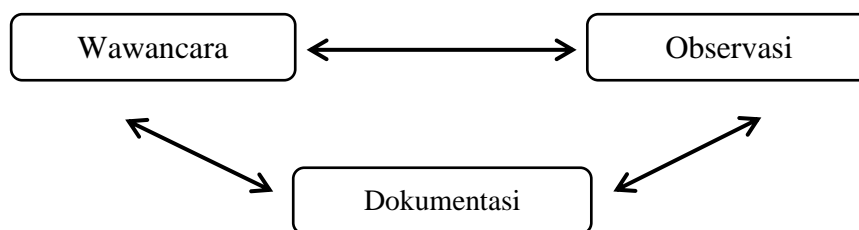
⁵³ Limas Dodi, *Metodologi Penelitian: Science Methods, Metode Tradisional dan Natural Setting, Berikut Teknik Penulisannya*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 265-266.

⁵⁴ Boy Subirosa Sabarguna, *Analisis Data Pada penelitian Kualitatif*, (Jakarta: UI Press, 2008), 2.

⁵⁵ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), 54.

Bagan 1.1

Bagan Triangulasi Tiga Teknik Pengumpulan Data



H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ialah tahap mengurutkan objek penelitian serta mengelola hasil dari wawancara seperti yang telah dilaksanakan dan dimengerti, agar peneliti dapat menyuguhkan informasi yang di peroleh dari narasumber. Kegiatan analisis data dalam hal ini merumuskan, mengkategorikan, mengkode, dan mengelompokan data yang sudah dikumpulkan dari lapangan, foto, catatan, dan dokumen dalam bentuk laporan.

Analisis data adalah proses menyimpulkan suatu fenomena serta merealisasikan kebenaran terhadap suatu data yang berisi kejadian atau peristiwa yang berkaitan. Mengelola data dari sebuah penelitian lapangan dimulai dari tahap mengumpulkan data yang dikerjakan dengan tiga tahap, yakni reduksi data, penyajian data, serta kesimpulan atau verifikasi data.⁵⁶

1. Reduksi Data

Berdasarkan data yang di dapat pada penelitian mencakup hal penting yang sesuai dengan rumusan masalah. Data yang sudah direduksi menjadi

⁵⁶ Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 86.

lebih akurat dalam penggambaran hasil pengamatan serta memberi kemudahan dalam menghimpun data apabila diperlukan sewaktu-waktu.

2. Penyajian Data

Proses penyajian data dari kondisi yang cocok dengan data yang sudah direduksi menjadi informasi yang tertata rapi. Pada penelitian kualitatif data boleh disuguhkan dalam wujud grafik atau penjelasan. Dengan menyajikan data akan mempermudah dalam mempelajari peristiwa yang terjadi serta menyusun rencana kerja penelitian sebelumnya.

3. Kesimpulan atau Verifikasi Data

Peneliti dapat mengambil kesimpulan setelah memperoleh data. Kesimpulan pada awalnya masih kabur atau belum jelas, akan tetapi semakin banyak data yang mendukung lama-kelamaan akan terlihat semakin jelas. Dengan mengumpulkan data baru verifikasi dapat dikerjakan dengan singkat.⁵⁷

I. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian, peneliti harus melalui beberapa tahap guna mendapatkan informasi dan data. Tahap-tahap tersebut antara lain:

1. Tahap Pra-Lapangan

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

⁵⁷ Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Malang, UIN Maliki Press, 2010), 353.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap pekerjaan lapangan peneliti memahami latar belakang penelitian, agar peneliti dapat menempatkan diri di tempat penelitian, membangun hubungan yang baik dengan subjek, mengembangkan peneliti, menghimpun data subjek penelitian dan mencatat data sebagai acuan pada penelitian.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini terdiri dari aktivitas penyusunan analisis data, mengecek keabsahan data, dan menyimpulkan data.

4. Tahap Penulisan Laporan

Tahap ini menjelaskan tentang menyusun hasil penelitian, saran hasil penelitian kepada dosen pembimbing, serta pemberian saran hasil konsultasi penelitian, pembetulan hasil konsultasi, mengurus kelengkapan persyaratan ujian serta mengikuti ujian *munaqasah* skripsi.