

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelusuran mendalam melalui tata cara objektif guna memperoleh hasil pemaparan yang rinci atas studi temuan data.⁵⁴ Jika ditinjau dari eksplanasinya, jenis penelitian ini digolongkan menjadi penelitian dengan jenis deksriptif. Peneliti menjabarkan fenomena dan objek yang di manifestasikan dalam uraian manuskrip berdasarkan fakta serta data berupa kata dan gambar.⁵⁵

B. Kehadiran Peneliti

Informan mengetahui keberadaan peneliti di tempat penelitian yang melakukan wawancara dan observasi dengan cara yang formal dimana peneliti diwajibkan memenuhi prosedur yang ditentukan lembaga. Prosedur tersebut antara lain:

1. Pengajuan observasi di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri pada kampus.
2. Pengambilan surat observasi di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dari kampus.
3. Penyerahan surat observasi ke Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
4. Menerima surat balasan persetujuan observasi di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

⁵⁴ Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan* (Bali: Nilacakra, 2018), 7.

⁵⁵ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bojonegoro: Jejak, 2018), 11.

5. Melaksanakan riset di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri di Jalan Diponegoro Nomor 50, Semampir, Kediri, Jawa Timur.

D. Data dan Sumber Data

Peneliti menggunakan data primer dimana objek yang diteliti menjadi sumber utama perolehan data.⁵⁶ Data primer berasal dari sebagian karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri melalui wawancara guna menggali fakta mengenai pelayan berbasis teknologi informasi dalam menerapkan *Cyber Banking*.

Data sekunder juga merupakan sumber data yang penting untuk penelitian. Data tersebut dikumpulkan dari sumber yang telah dipublikasikan oleh individu ataupun lembaga/organisasi.⁵⁷ Data sekunder yang diperoleh peneliti berupa informasi penunjang berupa arsip Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang secara terpusat dihimpun dalam dokumen laporan keuangan tahunan Bank Jatim.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berbentuk observasi, wawancara serta pengarsipan. Observasi ialah pengamatan yang menghasilkan informasi berupa peristiwa, ruang, aktivitas, objek, waktu,

⁵⁶ Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Cet. ke-4 ed. revisi (Jakarta: Buku Obor, 2021), 65.

⁵⁷ Ardhariksa Zukhruf Kurniullah dkk., *Metode Penelitian Sosial* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 111.

emosi, dan eksekutor.⁵⁸ Observasi ialah cara menghimpun keterangan yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat fenomena yang dijadikan obyek pengamatan secara sistematis. Observasi peneliti dilakukan dengan menghimpun informasi melalui peninjauan jarak dekat dengan serta merta dalam operasional perbankan.

Wawancara merupakan wujud tanya jawab interaktif antara informan dan penanya.⁵⁹ Teknik wawancara yang diambil peneliti berupa mengumpulkan informasi mengenai pelayanan dalam menerapkan *Cyber Banking* di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri melalui wawancara kepada sebagian pekerja Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, antara lain Bapak Suhartono Kusentyo Putra selaku Penyelia Pelayanan Nasabah, dan Teller, Bapak Andi Eko Nurcahyo selaku TAD *support* IT, Bapak Kukuh Rindoko selaku Staf Umum, serta ibu Debryna Suryadhani selaku Penyelia Akuntansi, Umum, dan SDM.

Pengarsipan atau dokumentasi ialah penyimpanan informasi yang berbentuk naskah seperti majalah, koran, jurnal ilmiah, arsip lembaga maupun pemerintah, buku, dan lain sebagainya.⁶⁰ Peneliti menggunakan dokumentasi dari arsip Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, yakni:

1. Visi misi Bank Jatim Syariah.
2. Nilai-nilai *faster* insan Bank Jatim Syariah .
3. *10 key behavior of expresi*.

⁵⁸ Amry Rasyadanny, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif* (Sleman: Deepublish, 2020), 51.

⁵⁹ Fadhallah, *Wawancara* (Jakarta Timur: UNJ Press, 2021), 2.

⁶⁰ Nurhadi dkk., *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), 133.

4. Penghargaan-penghargaan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Syariah Kediri.
5. Pakta integritas kepatuhan pegawai PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Syariah Kediri.
6. 10 perilaku pegawai.
7. 10 indikator keberhasilan.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen untuk menghimpun data penelitian kualitatif ini ialah manusia atau peneliti tersebut sebagai alatnya dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi didukung dengan *handphone* serta alat tulis sebagai pelengkap instrumen pengumpulan data. Sehingga peneliti tidak dapat sembarangan dalam melakukan wawancara dengan narasumber untuk mendapatkan data yang valid.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah tindakan untuk menata hasil observasi guna menyajikan data sebagai temuan bagi orang lain serta meningkatkan pemahaman peneliti mengenai kasus yang diteliti. Analisis data kualitatif dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu penghimpunan data, pengurangan data, penampilan data, dan penarikan simpulan.⁶¹

Pada pengumpulan data secara umum dilakukan dengan melakukan observasi (pengamatan), kuisisioner (angket), *interview* (wawancara), studi pustaka serta studi dokumen. Pereduksian data merupakan hasil pengkodean, pengkategorian, dan pentemaan yang harus merepresentasikan kekayaannya.

⁶¹ Jogiyanto Hartono dkk., *Metode Pengumpulan dan Teknik Aanalisa Data* (Yogyakarta: Andi, 2018), 296.

Penyajian data ditampilkan berupa penjabaran singkat, diagram, skema, dan gambar. Penarikan simpulan didasari dengan temuan fakta valid sehingga dapat ditarik kesimpulan yang meyakinkan.⁶²

H. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi yaitu melakukan verifikasi data hingga absah dengan menggunakan metode ganda. Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Triangulasi sumber berupa pengecekan data melalui berbagai sumber berbeda untuk melakukan pengecekan dan perbandingan data yang diperoleh dari sumber yang berbeda tersebut. Peneliti melakukan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara kemudian membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang diperoleh.

Selain itu, peneliti menggunakan triangulasi teknik yakni pengecekan data menggunakan teknik yang berbeda namun dengan sumber yang sama untuk menemukan data yang sama. Upaya peneliti melakukan triangulasi teknik adalah menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data berupa teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik dokumentasi serta melakukan cek dan recek.

I. Tahap-Tahap Penelitian

Untuk mendapatkan informasi serta data maka, dalam penelitian ini peneliti melalui beberapa tahapan di dalamnya antara lain:

1. Sebelum menuju lokasi yaitu, pemilihan fokus penelitian, dan pengajuan izin observasi.

⁶² Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan* (Makassar: Sekolah Theologia Jaffray, 2020), 89-90.

2. Penelitian di lapangan yaitu, peneliti menghimpun informasi terkait fokus penelitian untuk dijadikan data riset.
3. Analisis data yaitu, mengkaji data, memeriksa kebenaran data serta menarik kesimpulan.
4. Pengerjaan laporan yaitu, pengolahan hasil riset, mengkonsultasikan hasil riset dengan dosen pembimbing, perbaikan hasil riset selanjutnya, melengkapi dokumen untuk pengujian penelitian.