

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan pada penelitian peneliti ini merupakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif merupakan penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.<sup>1</sup>

Peneliti ingin memberikan deskripsi atau gambaran, maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami peran strategi dalam melakukan inovasi produk tabungan rencana iB barokah dan pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah.<sup>2</sup>

#### **B. Kehadiran Peneliti**

Peneliti datang langsung sebagai pengamat, mengamati secara langsung dan menyeluruh tentang strategi inovasi produk pada tabungan rencana ib barokah dan pelayanan nasabah dalam meningkatkan jumlah nasabah.

#### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada Bank Jatim Syariah Cabang Kota Kediri yang berada di Jalan Diponegoro No. 50, Semampir, Kecamatan Kota Kediri, Kabupaten Kediri, Jawa Timur.

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

Data primer diperoleh merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Data primer ini bersumber dari hasil wawancara dan observasi pada pegawai Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kota Kediri antara lain: Penyelia Pelayanan Nasabah dan Tenaga Ahli Daya (TAD) *marketing*, serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti seperti foto hasil kegiatan

---

<sup>1</sup> Jozef Raco, "Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya" (2018).

<sup>2</sup> Sandu Siyoto and M. Ali Sodik, "*Dasar Metodologi Penelitian*" in LITERASI MEDIA PUBLISHING, 2015.

wawancara dan kegiatan lain yang terdapat di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kota Kediri. Data primer diperoleh peneliti berdasarkan dari hasil wawancara dengan informan terkait dengan peran strategi inovasi produk dan pelayanan nasabah dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kota Kediri. Data Sekunder berasal dari sumber yang telah ada. Data sekunder bisa berasal dari dokumen, spanduk, surat-surat, foto, hasil rekaman, film atau video. Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kota Kediri seperti laporan keuangan, dan dokumen pendukung lainnya.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1 Observasi**

Observasi berarti mengumpulkan data yang diperoleh langsung dari lapangan. Peneliti yang terlibat secara langsung dalam observasi akan memperoleh hal yang mungkin tidak diungkapkan partisipan dalam wawancara. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung bagaimana peran strategi yang digunakan untuk melakukan inovasi produk dan pelayanan yang dilakukan kepada nasabah pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kota Kediri. Hal ini dilakukan untuk memahami konteks data secara keseluruhan. Langkah ini dilakukan untuk mengamati secara langsung peran strategi yang digunakan dalam melakukan inovasi produk dan pelayanan nasabah pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kota Kediri.

### **2 Wawancara**

Wawancara dilakukan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang tidak diperoleh dalam observasi dan kuesioner. Wawancara dalam penelitian ini bersifat terstruktur, dimana pertanyaan-pertanyaan yang diajukan merupakan pertanyaan yang hanya diperlukan untuk mengulas mengenai fokus penelitian. Wawancara ini

dilakukan kepada Bapak Toton (selaku Kepala Bagian Penyelia Pelayanan Nasabah), Ibu Nadia (selaku *Customer Service*) serta Ibu Yeni (selaku Tenaga Ahli Daya *marketing*) dan nasabah,

### 3 Dokumentasi

Dokumentasi dapat berupa bahan yang tertulis yang disimpan. Dokumen dapat berupa buku, surat kabar dan lain-lain. Peneliti memanfaatkan dokumen tertulis berupa laporan keuangan tahunan, dokumen pedoman interview serta dari penelitian terdahulu yang relevan dan akurat dengan penelitian ini.

## **F. Analisis Data**

### 1. Reduksi Data

Jumlah data yang didapatkan dari objek penelitian cukup banyak maka peneliti harus mencatat dengan rinci dan teliti, untuk itu analisis data sangat diperlukan dalam melakukan reduksi data dengan memfokuskan pada hal-hal penting.

### 2. Penyajian Data

Penyajian dilakukan sesudah memproduksi data, selanjutnya adalah mendisplay data, artinya penyajian data ini dilakukan dengan teks.

### 3. Kesimpulan/verifikasi

Kegiatan untuk memahami makna/arti, keteraturan ,pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi.

## **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Tujuan pengecekan keabsahan data dilakukan untuk menguji apakah hal tersebut untuk menguji apakah hal tersebut untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya terjadi. Berikut beberapa teknik pengujian data sebagai berikut :

## 1. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan yaitu teknik untuk memeriksa keabsahan data berdasarkan seberapa tinggi kesungguhan peneliti dalam melakukan kegiatan pengamatan. Ketekunan pengamatan bertujuan untuk menemukan ciri-ciri yang berada pada unsur-unsur yang diperoleh dari keadaan yang berhubungan dengan permasalahan peran strategi yang dilakukan dalam melakukan inovasi produk tabungan rencana iB barokah dan pelayanan nasabah dalam meningkatkan jumlah nasabah. Peneliti melakukan secara cermat dan berkelanjutan terhadap beberapa faktor yang berpengaruh untuk mendapatkan hasil yang apa diharapkan.

## 2. *Triangulasi*

*Triangulasi* merupakan pengecekan data yang berasal dari berbagai sumber dengan berbagai sistem dan berbagai waktu. *Triangulasi* ini yang digunakan oleh peneliti yaitu *triangulasi* sumber data, dengan sumber dari beberapa asal yang sama dengan teknik yang berbeda.<sup>3</sup> *Triangulasi* yang digunakan oleh peneliti merupakan *triangulasi* sumber data dengan menguji kredibilitas data pada sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda.

## H. Tahap-Tahap Penelitian

Secara umum, tahapan dalam penelitian kualitatif:<sup>4</sup>

### 1 Tahap pra-lapangan

Tahap ini peneliti perlu mempersiapkan rencana penelitian atau proposal penelitian yang ditujukan kepada tempat/lembaga yang akan diteliti, menentukan lokasi penelitian, mengurus perizinan dengan lembaga terkait, memilih dan

---

<sup>3</sup> J. Lexi and M M.A., *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, 2022.

<sup>4</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017),.127-148.

memanfaatkan informan, mempersiapkan perlengkapan yang dibutuhkan dalam penelitian, serta memperhatikan etika dalam penelitian.

## 2 Tahap pekerjaan lapangan

Tahap ini peneliti sudah masuk lapangan atau lokasi yang dijadikan tempat penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, dan mengumpulkan data lainnya yang dijadikan sebagai data pendukung dalam proses penelitian.

## 3 Tahap analisis data

Tahap analisis data dilakukan dengan filter dan mengorganisasikan data penelitian, kemudian dianalisis dan mengecek keabsahan data yang diperoleh dalam proses penelitian.

## 4 Tahap penulisan laporan

Tahap ini dilakukan dengan meng konsultasi kepada dosen pembimbing terkait pelaporan hasil penelitian serta menyusunnya secara sistematis sesuai dengan ketentuan penulisan yang telah ditetapkan oleh kampus.