BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Secara umum terdapat dua perspektif dalam penelitian, yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif.⁵³ Pada penelitian kuantitatif memandang tingkah laku manusia dapat diramal dan realitas sosial; objektif dan dapat diukur.⁵⁴ Berbeda dengan penelitian kuantitatif, pada penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui prosedur ilmiah secara sistematis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.⁵⁵

2. Pendekatan penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Dikatakan deskriptif karena data-data yang dikumpulkan merupakan gambaran dari ucapan-ucapan. Peneliti juga mencoba mengerti makna suatu kejadian atau peristiwa dengan mencoba berinteraksi dengan orang-orang atau fenomena

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 2.

⁵⁴ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenada Media Group Devisi Kencana, 2014), hal. 58.

⁵⁵ *Ibid.*, hal. 329.

yang terjadi. Dengan kata lain, peneliti mencoba masuk aspek subjektif tingkah laku untuk lebih mengerti bagaimana dan apa makna di sekitar kejadian.⁵⁶

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Sebelum penelitian dilakukan biasanya peneliti melakukan survey awal. Hal ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada di lokasi tersebut, sehingga peneliti dapat memahami kondisi objek penelitian.

Lokasi dalam penelitian ini adalah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim yang beralamat di Jalan Wachid Hasyim Nomor 9A-1 dan 9A-2 Jombang, Jawa Timur – 61415.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti adalah instrument penelitian. Keberhasilan dalam pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti dalam menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian. Peneliti dapat melakukan wawancara dengan subjek yang diteliti, peneliti harus mampu mengamati situasi sosial, yang terjadi dalam konteks yang sesungguhnya, peneliti dapat mengambil gambar fenomena, simbol dan tanda yang terjadi, peneliti juga diperbolehkan merekam dialog yang terjadi. Peneliti tidak akan mengakhiri fase pengumpulan data, sebelum yakin bahwa data yang terkumpul dari berbagai sumber yang berbeda dan terfokus pada situasi sosial yang diteliti telah

⁵⁶ Yusuf, *Metode Penelitian...*, hal. 351.

mampu menjawab tujuan penelitian. Dalam konteks ini validitas, reliabilitas, dan triangulasi (*triangulation*) telah dilakukan dengan benar, sehingga ketepatan (*accuracy*) dan kredibilitas (*credibility*) tidak diragukan lagi oleh siapapun.⁵⁷

Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan observasi langsung, melakukan wawancara dengan nasabah penabung dan pengguna jasa serta karyawan yaitu bagian *customer service* dan juga pimpinan BRI Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim. Dengan demikian diharapkan dapat mengambil kesimpulan data dari gabungan data hasil wawancara dan pengamatan secara langsung. Untuk mendukung pengumpulan data dari sumber yang ada di lapangan, peneliti memanfaatkan buku tulis dan pena sebagai alat untuk mencatat dan juga sebuah smartphone sebagai alat perekam saat wawancara berlangsung.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Sedangkan perolehan data seharusnya relevan artinya data yang ada hubungannya langsung dengan masalah penelitian, mutakhir artinya data yang diperoleh masih hangat dibicarakan, dan diusahakan oleh orang pertama (*data primer*).⁵⁸

⁵⁷ Yusuf, *Metode Penelitian...*, hal. 372.

⁵⁸ Riduwan, *Pengantar Statistika Sosial*, (Bandung: ALFABETA, 2016), hal. 20-21.

Data hasil penelitian dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (*skoring*). Sedangkan data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar.⁵⁹

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dimana data itu diperoleh. Pengambilan data yang dihimpun langsung oleh peneliti disebut sumber primer, sedangkan pengambilan data yang diperoleh melalui tangan kedua disebut data sekunder.⁶⁰ Dalam penelitian ini sumber data utama yang digunakan oleh peneliti adalah sumber data primer, dimana peneliti mendatangi langsung lokasi penelitian dan melakukan wawancara secara terstruktur untuk memperoleh data. Namun peneliti juga menggunakan sumber data sekunder sebagai pendukung dalam berlangsungnya penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari diadakannya penelitian adalah untuk mendapatkan data.⁶¹ Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagaimana berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

⁵⁹ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: ALFABETA, 2017), hal. 23.

⁶⁰ Riduwan, *Pengantar Statistika...*, hal. 37.

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 224.

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Observasi adalah metode yang paling dasar dan paling tua, karena dengan cara-cara tertentu kita selalu terlibat dalam proses mengamati. Observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut.⁶² Dalam observasi terdapat bermacam-macam keterlibatan peneliti dalam pengamatan untuk berperan serta, diantaranya adalah keterlibatan pasif; keterlibatan setengah-setengah; keterlibatan aktif; dan keterlibatan penuh atau lengkap.⁶³

Pada metode observasi ini, peneliti melakukan keterlibatan pasif. Yaitu keadaan dimana peneliti dalam kegiatan pengamatannya tidak terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para pelaku yang diamatinya, dan peneliti juga tidak melakukan sesuatu bentuk interaksi sosial dengan pelaku atau para pelaku yang diamati, dalam hal ini adalah pimpinan bank; *customer service*; dan nasabah.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses Tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara pada penelitian kualitatif merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan dan didahului beberapa

⁶² Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hal. 143.

⁶³ *Ibid.*, hal. 155-157.

pertanyaan informal. Secara umum wawancara dibedakan menjadi dua tipe, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Dalam proses wawancara terstruktur dilakukan dengan menggunakan instrument pedoman wawancara tertulis yang berisi pertanyaan yang akan diajukan kepada informan. Sedangkan dalam proses wawancara tidak terstruktur lebih luwes dan terbuka. Wawancara tidak terstruktur dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur karena dalam melakukan wawancara dilakukan secara alamiah untuk menggali ide dan gagasan informan secara terbuka dan tidak menggunakan pedoman wawancara.⁶⁴

Dalam penelitian ini wawancara yang diterapkan oleh peneliti adalah wawancara terstruktur, dimana peneliti menggunakan instrument pedoman wawancara tertulis yang berisi pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya dan narasumber menjawab dengan spontan tanpa dibuat-buat. Wawancara dimulai dengan hal-hal umum menuju hal-hal khusus, yang bertujuan untuk mengurangi suasana tegang antara peneliti dan narasumber. Dalam wawancara ini peneliti akan melakukannya secara langsung dengan pihak pimpinan BRI Syariah Kantor Cabang Jombang Wachid Hasyim, *customer service*, dan nasabah.

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah cara mengumpulkan data yang diperoleh melalui sumber noninsani seperti buku, jurnal, rekaman dan sebagainya yang kemudian dikelola menjadi data penunjang dalam pembuatan penelitian. Studi

⁶⁴ *Ibid.*, hal.161-163.

dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian akan lebih dapat dipercaya jika didukung oleh dokumen-dokumen. Bahkan menurut Guba dan Lincoln tingkat kredibilitas suatu hasil penelitian kualitatif sedikit banyaknya ditentukan juga oleh penggunaan dan pemanfaatan dokumen yang ada.⁶⁵

F. Teknik Analisis Data

analisis data adalah suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto, dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan temuan penelitian dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain. Analisis data diawali dengan penelusuran dan pencarian catatan pengumpulan data, dilanjutkan dengan mengorganisasikan dan menata data tersebut ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun pola dan memilih yang penting dan esensial sesuai dengan aspek yang dipelajari dan diakhiri dengan membuat kesimpulan dan laporan.⁶⁶

Sebelum melakukan analisis data langkah selanjutnya yang baik dilakukan adalah meyakinkan data tersebut terhadap derajat kepercayaan (validitas) dengan melakukan triangulasi terhadap data. Triangulasi adalah metode sintesa data terhadap kebenarannya dengan menggunakan metode pengumpulan data yang lain. Data yang dinyatakan valid (kredibel) melalui triangulasi akan memberikan

⁶⁵ *Ibid.*, hal. 176-178.

⁶⁶ Yusuf, *Metode Penelitian...*, hal. 400-401.

keyakinan terhadap peneliti tentang keabsahan datanya sehingga tidak ragu dalam pengambilan kesimpulan penelitian.⁶⁷

Dalam penelitian ini analisis data berlangsung selama sebelum di lapangan dan analisis data saat di lapangan. Pada analisis sebelum di lapangan peneliti telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Kemudian melakukan analisis data saat di lapangan dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Langkah-langkah analisisnya diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Sebelum melakukan reduksi data, peneliti telah melakukan pengumpulan data dari lapangan. Data-data yang terkumpul melalui pencatatan yang teliti dan rinci, maka akan menghasilkan data yang banyak, kompleks, dan rumit menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Oleh karena itu, peneliti akan melakukan reduksi data agar data-data tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk dapat melakukan pengumpulan data serta melengkapinya.

2. Penyajian data (*data display*)

⁶⁷ Gunawan, *Metode Penelitian...*, hal. 216.

Setelah data-data tersebut direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Hal ini dimaksudkan agar peneliti lebih mudah dalam memahami apa yang sedang terjadi, dan merencanakan apa yang akan dilakukan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

Langkah terakhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁶⁸

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Hasil penelitian tentu harus dapat dipertanggung jawabkan dan dapat dipercaya oleh semua pihak, untuk itu perlu diadakan pengecekan keabsahan data. Tujuannya adalah untuk membuktikan bahwa apa yang telah diamati oleh peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sebagai metode pengecekan keabsahan data.

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 245-252.

Triangulasi adalah metode sintesa data terhadap kebenarannya dengan menggunakan metode pengumpulan data yang lain. Data yang dinyatakan valid (kredibel) melalui triangulasi akan memberikan keyakinan terhadap peneliti tentang keabsahan datanya sehingga tidak ragu dalam pengambilan kesimpulan penelitian. Terdapat empat kriteria dalam triangulasi, diantaranya adalah:

1. Derajat kepercayaan (*credibility*)

Pada dasarnya menggantikan konsep validitas dari kuantitatif. Fungsinya adalah melaksanakan inkuiri/penyelidikan sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

2. Keteralihan (*transferability*)

Berbeda dari homogenitas dari kuantitatif. Apabila pada penelitian kuantitatif berdasarkan hasil penelitian pada sampel dapat digeneralisasikan, pada penelitian kualitatif tidak dapat demikian. Meskipun kejadian empiris sama, tetapi bila konteksnya berbeda tidak mungkin dapat digeneralisasikan.

3. Kebergantungan (*dependability*)

Merupakan istilah substitusi dalam penelitian kuantitatif. Pada penelitian kuantitatif bila diadakan dua atau beberapa kali pengulangan pada kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama, maka dikatakan reliabilitasnya tercapai. Pada penelitian kualitatif sangat sulit mencari kondisi yang benar-benar sama. Oleh karena itu, manusia sebagai instrument, faktor kelelahan dan kejenuhan akan berpengaruh.

4. Kepastian (*confirmability*)

Berasal dari konsep objektivitas pada kuantitatif. Dalam kenyataannya sesuatu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, atau penemuan seseorang. Padahal pengalaman seseorang itu sangat subjektif, dan dapat dikatakan subjektif bila disepakati oleh beberapa orang atau banyak orang. Untuk itu, kriteria kepastian atau objektivitas ini supaya tidak menekankan pada orangnya, melainkan harus menekankan pada datanya.⁶⁹

H. Tahap-Tahap Penelitian

Pada bagian ini akan menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, dimulai dari tahap *pra research*; menyusun rancangan penelitian (proposal penelitian); penelitian lapangan dan analisis data; sampai pada akhirnya menyusun laporan penelitian. Untuk lebih jelasnya sebagaimana berikut ini:

1. Tahap *Pra-research*

Pada tahapan ini, peneliti akan melakukan bedah teori terhadap variabel penelitian yang akan diteliti melalui laporan-laporan terdahulu dan buku-buku penunjang lainnya.

2. Penyusunan Rancangan Penelitian

Pada tahap ini peneliti akan menyusun rancangan penelitian (proposal penelitian) sebagai perencanaan dan penentuan berbagai kemungkinan dan

⁶⁹ Gunawan, *Metode Penelitian...*, hal. 216-217.

perlengkapan yang diperlukan dalam kegiatan penelitian. Seperti halnya dengan membentuk kerangka subjek permasalahan yang dikemas dalam pedoman wawancara, pedoman observasi dan sekaligus kebutuhan dokumentasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang bertujuan dapat memahami objek penelitian secara mendalam.

3. Penelitian Lapangan dan Analisis Data

Pada tahap ini peneliti akan memasuki tahap penelitian yang sebenarnya. Kegiatan penelitian akan diawali dengan mengumpulkan data dengan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Kemudian pada analisis data peneliti akan menggunakan metode triangulasi data untuk memvalidkan data yang telah diperoleh.

4. Penyusunan Laporan

Pada tahapan ini merupakan tahapan terakhir dalam penelitian. Laporan penelitian berisi mengenai hasil-hasil yang diperoleh, yakni memuat uraian tentang karakteristik latar penelitian, paparan data yang disajikan dengan topic sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan penelitian, dan hasil analisis data. Paparan data tersebut diperoleh dari pengamatan dan hasil wawancara serta deskripsi informasi lainnya misalnya yang berasal dari dokumen, rekaman dan sejenisnya. Sedangkan hasil analisis data yang merupakan temuan penelitian disajikan dalam bentuk pola, tema, kecenderungan, dan motif yang muncul dari data.⁷⁰

⁷⁰ *Ibid.*, hal. 270.