

BAB III

METODE PENELITIAN

a. Pendekatan dan jenis penelitian

Jenis penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu proses dimana penelitian dan pemahaman berdasarkan pada metode yang mengharuskan kita untuk menyelidiki suatu masalah dan fenomena manusia. Landasan teori dimanfaatkan oleh penulis agar focus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian. Sifat penelitian ini adalah deskripsi yaitu metode penelitian yang mengikuti proses pencairan data, pengumpulan data, penulisan data, penjelasan, dan setelah itu dilakukan analisis data untuk menguji kebenarannya.

Hakikat penelitian kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang berhubungan dengan focus penelitian dengan tujuan mencoba memahami, menggali pandangan dan

pengalaman mereka untuk mendapat informasi atau data yang diperlukan.³⁰

b. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti memilih 1 tempat penelitian untuk memperoleh informasi, yaitu di:

Penelitian ini bertempat di Ruko Panglima Sudirman Trade Center Blok A1, Jl. Hasanuddin, Kenayan, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung Jawa Timur 66212. saya memilih lokasi ini karena kesesuaian dengan topik yang saya pilih serta bertempat di Bank BRI Syariah Tulungagung.

c. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif ini kehadiran peneliti dilapangan yaitu di Bank BRI Syariah Tulungagung yang sangat dibutuhkan, guna memperoleh data sebanyak mungkin dan mencari keabsahan dari data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti berperan serta dalam mengadakan pengamatan dan mendengarkan secara cermat sampai yang terkecil-kecilnya.

Dengan peneliti sebagai observasi partisipasi, pengamatan merupakan bagian dari kelompok yang diteliti menyatu dengan keadaan yang sedang dipelajarinya dan memungkinkan kewajaran dalam

³⁰ Iskandar, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*” (Jakarta: Gaung Persada, 2009) cet. 1 hal.

pengamatan serta kehadiran pengamat akan menimbulkan pengenalan yang baik atas situasi yang diteliti.

d. Data dan Sumber data

- a. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang dilakukan dengan pengambilan informasi secara langsung.
- b. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya berupa data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jelas datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistic.³¹

Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu hal yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan. Atau suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode, dan lain-lain.³²

Sedangkan yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Apabila menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya disebut informan, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan baik secara tertulis maupun lisan. Apabila menggunakan observasi maka

³¹ Lexy, J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hal. 112

³² Iqbal hasan, "*Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*", (Jakarta: Ghalia Indonesia 2002), hal.82

sumber datanya adalah berupa benda, gerak, atau proses sesuatu. Apabila menggunakan dokumentasi, maka dokumentasi atau catatanlah yang menjadi sumber datanya.³³

Data penelitian dikumpulkan baik lewat instrumen pengumpulan data, observasi, wawancara maupun lewat data dokumentasi. Sumber data secara garis besar terbagi kedalam dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder.

- 1) Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari cerita para pelaku peristiwa itu sendiri, atau saksi mata yang mengalami atau mengetahui peristiwa tersebut.³⁴ Data primer ini terdiri dari informasi profil perusahaan, struktur organisasi perusahaan.
- 2) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber tertulis yang sudah ada (buku dan majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi) dengan kata lain data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh pihak lain yang diperoleh dari data primer, data sekunder biasa berupa karya ilmiah seperti jurnal dan buku. Ada juga yang bersifat publikasi seperti profil perusahaan, laporan perkembangan pembiayaan, prestasi perusahaan, data pembiayaan, informasi yang tidak bisa di dapat dari data primer.

³³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002, Cet. XII), hal. 107

³⁴Sukardi, "*Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal. 205

e. Teknik Pengumpulan data

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Metode observasi menurut Mardalis, adalah hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya suatu rangsangan tertentu yang diinginkan, atau suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan atau fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan mengamati dan mencatat.³⁵ Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis secara deskriptif-kualitatif, yaitu menyajikan data secara rinci serta melakukan interpretasi teoritis sehingga dapat diperoleh gambaran akan suatu penjelasan dan kesimpulan yang memadai.

Yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung kepada objek yang akan diteliti. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran atau informasi secara langsung

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu wawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.³⁶

³⁵ Mardalis, "Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal", (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hal. 63

³⁶ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosda karya, 2000). Hal. 135

Wawancara cara menghimpun bahann keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan secara sepihak berhadapan muka, dan dengan arah tujuan yang telah ditetapkan. Ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung kepada narasumber.

Yaitu teknik pengumpulan data secara langsung kepada narasumber guna untuk memperoleh informasi agar dapat melengkapi data yang diperlukan.

c. Dokumentasi

Tidak kalah penting daru metode-metode lain adalah metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dengan metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati.³⁷

f. Teknik Analisis data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar.

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Pnenelitian Suatu Pendakatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002, Cet. XII) hal.

Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori data.

1. Pengumpulan data baik melalui observasi maupun wawancara terhadap informasi yang dibutuhkan terhadap penelitian guna memperoleh data agar menunjang penelitian yang dilakukan agar memperoleh data yang diharapkan.
2. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dari catatan yang diperoleh dari pengumpulan data.
3. Penyajian data adalah kegiatan mengumpulkan informasi dalam bentuk teks atau grafik guna memperjelas pemahaman terhadap informasi yang telah dilakukan, kemudian disajikan melalui penjelasan.

g. Pengecekan Keabsahan Temuan

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas. Untuk mendapatkan data yang relevan, maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan data hasil penelitian dengan cara:

1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Perpanjangan pengamatan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang

dikumpulkan.³⁸ Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini setelah dicek kembali pada sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.³⁹

Dalam penelitian ini peneliti melakukan perpanjangan pengamatan, dengan kembali lagi ke lapangan untuk memastikan apakah data yang telah penulis peroleh sudah benar atau masih ada yang salah.

2. Ketekunan Pengamatan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.⁴⁰ Meningkatkan ketekunan itu ibarat kita mengecek soal-soal, atau makalah yang telah dikerjakan, apakah ada yang salah atau tidak. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.⁴¹

³⁸ Lexy. J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosda karya, 2000). Hal. 248

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 271

⁴⁰ *Ibid.*, hal. 272

⁴¹ *Ibid.*, hal. 272

Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan pelaksanaan pendidikan agama Islam bagi anak tuna netra.

3. Triangulasi

Teknik triangulasi ini digunakan sebagai pemeriksaan dan pengecekan data dari hasil pengamatan yang memanfaatkan sumber dan metode. Adapun triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui alat dan waktu yang berada dengan metode kualitatif.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.⁴²

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk pengecekan data tentang keabsahannya, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen dengan memanfaatkan berbagai sumber data informasi sebagai bahan pertimbangan. Dalam hal ini penulis membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, dan juga membandingkan hasil wawancara dengan wawancara lainnya.

⁴² *Ibid.*, hal. 273

h. Tahap-tahap penelitian

Tahap-tahap penelitian ini peneliti menggambarkan beberapa langkah dalam melakukan penelitian diantaranya dimulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai pembuatan laporan yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Tahap perencanaan

Tahap perencanaan merupakan tahapan yang paling awal yakni dimulai penentuan lokasi penelitian, mengajukan surat-surat penelitian kepada pihak Bank Syariah BRI Tulungagung, dan selanjutnya melakukan konsultasi terkait penelitian yang akan dilakukan di Bank Syariah BRI Tulungagung.

2. Tahap pelaksanaan

Tahapan kedua yaitu tahapan pelaksanaan, tahap pelaksanaan dimana peneliti melakukan wawancara kepada kepala kantor Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung), untuk mengetahui bagaimana tingkat etika pelayanan di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung)

Tabel 3.1

Instrumen Penelitian

No.	Rumusan Masalah	Dimensi	Indikator
1.	Strategi Pelayanan	Bukti Fisik	Dalam bukti fisik di BRI Syariah Tulungagung fasilitas seperti tempat menunggu dalam berantri dan bentuk fisik karyawan-karyawan yang ada disana pun juga rapi, mulai dari id card tidak terbalik, dan berpakaian sopan.
		Kehandalan	Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang akurat kepada nasabah, ketepatan waktu dalam kinerja di BRI Syariah Tulungagung.
		Daya Tanggap	Jika ada yang membuka rekening atau bertransaksi lain karyawan pelayanan yang ada disana merespon dengan cepat apa yang bisa di bantu, memberikan jasa yang cepat
		Jaminan	Karyawan yang ada di BRI Syariah Tulungagung menangani masalah seperti adanya komplain dari nasabah, menguasai dalam masalah yang biasanya terjadi maka akan tumbuhnya kepercayaan dari nasabah kepada pelayanan yang ada di BRI Syariah Tulungagung
		Empati	Pelayanan Memberikan rasa perhatian kepada nasabah BRI Syariah Tulungagung
2.	Hubungan Kualitas	Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan yaitu kunci utama untuk

	Pelayanan dengan Loyalitas Nasabah		meningkatkan Loyalitas nasabah dengan terciptanya kepuasan pelanggan yaitu adanya kualitas pelayanan yang baik, dengan memberikan inovasi-inovasi pelayanan kepada nasabah.
3.	Preferensi nasabah terhadap BSI KK Tulungagung (EX. BRI Syariah Tulungagung)	kelengkapan	Menentukan keadaan mana yang lebih disukai.
		Transivitas	Konsistensi seseorang dalam menentukan dan memutuskan pilihannya bila dihadapkan oleh beberapa alternatif pilihan produk.
		Kontinuitas	Suatu kekonsistenan seorang konsumen dalam memilih produk jasa yang akan dipakai untuk bertransaksi di BRI Syariah Tulungagung
		<i>The More Is The Better</i>	Jumlah kepuasan akan meningkat, jika individu mengonsumsi lebih banyak barang atau produk tersebut.