

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan

Pada penelitian ini dan dilihat dari temuan datanya penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Pendekatan naturalistik kualitatif. Nasution (1992:12) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan pengamatan orang dalam lingkungan, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa tentang dunia sekitarnya. Dengan demikian penelitian bertujuan untuk memperoleh data yang akan digunakan untuk penelitian dan akan dipecahkan tentang permasalahan yang telah ditemukan oleh peneliti dan akan menyampaikan pemahaman tentang suatu peristiwa dalam organisasi maupun institusi<sup>58</sup>. Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis Ekspektasi nasabah terhadap pelayanan dan tempat di saat pandemi *covid-19*

Adapun penelitian kualitatif ini dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif yaitu suatu metode penelitian dengan menggunakan pengamatan atau observasi lingkungan untuk melihat gambaran yang mendalam dan memperoleh suatu data yang bersifat deskriptif.

Hubungan judul dengan penelitian kualitatif yang ingin peneliti lakukan ialah peneliti ingin lebih lanjut mengetahui gambaran atau pandangan ekspektasi para nasabah mengenai pelayanan dan tempat.

---

<sup>58</sup>Rukajat Ajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. 2018. Sleman : Grup Penerbitan CV Budi Utama

Metode penelitian kualitatif ini dapat mengetahui gambaran sebuah objek penelitian secara mendalam yang tidak bisa dijabarkan dengan angka statistik, karena penelitian ini bersifat diskriptif dan menggunakan analisis.

Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui gambaran mengenai gambaran ekspektasi nasabah mengenai pelayanan dan tempat Eks. Bank Syariah mandiri pasca merger Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

## **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini kualitatif-diskriptif. Penelitian tersebut memuat tentang prosedur penelitian yang menghasilkan diskriptif berupa perkataan orang atau disebut hasil dari sebuah wawancara yang diamati. Peneliti mendeskripsikan data-data yang diperoleh secara langsung dari pihak pimpinan, staff dan nasabah bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman. Data tersebut dideskripsikan sesuai dengan keadaan nyata lapangan dan dibandingkan dengan teori-teori yang sudah ada, serta menjadi pedoman dari penelitian ini. Tujuannya yaitu agar bisa menggambarkan suatu keadaan secara tepat, dan peneliti memaparkan dengan hati-hati tanpa ada rekayasa dari keadaan yang terjadi mengenai ekspektasi nasabah mengenai pelayanan dan tempat Eks. Bank Syariah mandiri pasca merger Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman

## **B. Lokasi Penelitian**

Peneliti menemukan permasalahan yang lokasi penelitian berada di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman

1. Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman merupakan lembaga keuangan bank berbasis syariah dengan nasabah banyak dan para nasabah melakukan transaksi baik menabung maupun melakukan pinjaman.
2. Lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman sangat strategis dan lokasinya mudah dijangkau oleh sarana transportasi sehingga memudahkan penelitian.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Dalam penelitian yang menggunakan penelitian kualitatif ini, peneliti langsung datang ke lokasi penelitian. kehadiran peneliti bertindak sebagai instrumen dan pengumpulan data yang lebih banyak lagi. Kehadiran peneliti mutlak diperlukan. Ciri penelitian kualitatif dalam pengumpulan data dilakukan oleh peneliti sendiri. Kehadiran peneliti dalam sebuah penelitian ini sebagai pengamat partisipan.<sup>59</sup>

Pada penelitian ini, kehadiran peneliti merupakan salah satu hal yang sangat penting, karena peneliti bertanggungjawab atas data lapangan yang dibutuhkan. Sedangkan untuk instrumen pendukung dapat dibantu dengan dokumen-dokumen yang dapat menunjang keabsahan hasil penelitian. Sebagai langkah awal, peneliti melakukan kunjungan untuk meminta izin melakukan observasi penelitian skripsi dan wawancara terhadap pimpinan, staff dan nasabah bank terkait Ekspektasi nasabah dalam pelayanan dan tempat Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman. Sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dengan informan/sumber data untuk memperoleh hasil yang akurat.

---

<sup>59</sup>Lexy J. M. 2002. *Metodologi Penelitian kualitatif*. Bndung : PT. Remja Rosda Karya, hlm. 117

#### D. Data dan Sumber Data

Data yaitu sekumpulan berbagai berita atau nilai yang diperoleh dari observasi atau subjek data dapat berupa uraian angka, lambang maupun sifat.<sup>60</sup> Data adalah materi mentah yang membentuk semua laporan penelitian.

Sumber data ialah subjek di mana sumber data dapat diperoleh. Selain manfaat dari sumber data yaitu tempat diadakanya penelitian.<sup>61</sup>

Sumber data pada dasarnya terdiri dari :

##### 1. Data primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu maupun perorangan.

Temuan data yang didapatkan peneliti dari sumber wawancara yang ada di tempat penelitian. Sumber data yang biasa memberikan dan berupa jawaban lisan. Sumber data primer yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau dalam konteks penelitian ini disebut dengan informan. Data ini diperoleh dari pimpinan, karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman serta nasabah. pertanyaan wawancara dibatasi hanya membahas tentang pelayanan dan tempat pada saat pandemi covid-19 yang bertepatan dengan PPKM darurat Jawa-Bali.

##### 2. Data Sekunder

Temuan data di peroleh dari orang, catatan, seperti buku, laporan dan majalah bersifat jelas.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup>Syafrizal. H. S. 2010. *Anlisis Data : Untuk riset Manajemen dan Bisnis*. Medan : USSU Press. Hlm : 1

<sup>61</sup>Nurdin. I , hartati Sri. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Medika Sahabat Cendakia. Hlm 171

Data sekunder dalam penelitian ini adalah tabel, jurnal-jurnal maupun hasil penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan jurnal penelitian ini, serta buku yang dapat dijadikan sebagai sumber untuk penulis bahan penelitian.

Data sekunder ini peneliti dapatkan dari catatan atau pembukuan tentang sejarah berdirinya BSM yang menjadi BSI, tabel struktur organisasi pihak Bank Syariah Indonesia KCP tulungagung.

## **E. Tehnik Pengumpulan Data**

Secara garis besar tehnik pengumpulan data terbagi menjadi<sup>63</sup> :

### **1. Wawancara**

Yaitu proses komunikasi secara langsung antara peneliti dengan responden Merupakan pertanyaan tertulis atau biasa di sebut sebagai kuesioner kepada responden, jawaban angket diisi sesuai daftar isian jawaban yang telah ada. pencatatan (menurut kartanto)<sup>64</sup>. Tehnik pengumpulan data primer peneliti menggunakan data primer peneliti melakukan kunjungan langsung ke Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman. Peneliti melakukan wawancara ke pada pihak pimpinan, pihak staff bankdan nasabah bank. Materi pertanyaan dapat dikembangkan pada saat berlangsungnya wawancara dengan menyesuaikan pada kondisi saat itu sehingga menjadi lebih fleksibel dan sesuai dengan jenis pertanyaannya.

---

<sup>62</sup>Ishak A. 2016. *Dasar-dasar Penelitian*. Jakarta : Kencana. Hlm. 164

<sup>63</sup>Budiarto. E. 2002. *Biostatistika Untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.

<sup>64</sup>Imam G. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta : PT Bumi Aksara. Hlm.143

Salah satu tujuan dilakukan wawancara ialah untuk mengetahui pendapat nasabah mengenai pelayanan dan tempat yang di berikan oleh pihak staff Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

Dalam hal ini peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pimpinan, para staff dan nasabah yang akan diwawancarai sebanyak 10 nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman mengenai standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan tempat.

## 2. Observasi

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipatif ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

Jadi, dalam observasi ini peneliti melihat langsung apa yang terjadi pada pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan tempat yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman kepada kenyamanan nasabah. peneliti juga mencocokkan data dari jawaban pimpinan, staff serta 10 nasabah dengan kondisi nyata di lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data digunakan untuk penelitian sebagai hasil penelusuran data<sup>65</sup>. Dokumen digunakan antara lain foto, gambar dan data-data mengenai objek penelitian.

Dokumentasi ini dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil wawancara. Dokumentasi yang dimaksudkan berbentuk rekaman suara serta gambar atau foto atau catatan yang berhubungan dengan fokus penelitian

Metode dokumentasi ini, penulis gunakan untuk mendapatkan keterangan mengenai ekspektasi para nasabah mengenai pelayanan dan tempat di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman. Data ini penulis gunakan sebagai bahan pendukung yang akurat dan bisa dijadikan sebagai bukti bahwa penulis telah melakukan observasi dan wawancara.

Dokumentasi yang dijalankan peneliti ialah dokumentasi dalam bentuk foto, rekaman dari pimpinan, staff / karyawan dan nasabah untuk menunjang hasil yang lebih akurat dalam menganalisis hasil penelitian.

Hubungan tahap pengumpulan data dari wawancara, observasi dan dokumentasi saling berkesinambungan dikarenakan sebelum melakukan penelitian peneliti mengobservasi tempat penelitian lalu peneliti menentukan pertanyaan yang akan ditanyakan pada responden selanjutnya peneliti melakukan observasi lagi apakah sudah sesuai jawaban staff dengan kenyataan yang ada di lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung lalu peneliti melakukan dokumentasi, dokumentasi ini kan di gunakan untuk menyusun suatu pelaporan suatu hasil penelitian.

---

<sup>65</sup>Dedi M. 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosda. Hlm. 120

## F. Tehnik Analisa Data

Analisi penelitian kualitatif, data didapat berbagai sumber, dengan cara tehnik pengumpulan data yang bermacam-macam (*triangulasi*), dan dijalankan secara berkelanjutan.<sup>66</sup>

Komponen dalam analisis data<sup>67</sup> :

### 1. Data Reduction (*Data Reduction*)

Data yang dihasilkan dari lapangan dengan temuan hasil banyak. Reduksi data yaitu meresum data, memilih data pokok, menitik beratkan pada data yang penting. Reduksi data yaitu alur proses sensitif yang melakukan kedalaman informasi yang tinggi.

### 2. Penyajian data / *data display*

Langkah berikutnya yaitu penyajian data. penelitian kualitatif, *data display* disajikan dalam bentuk uraian singkat. yang paling sering digunakan untuk penyajian data penelitian kualitatif ialah berbentuk naratif.

### 3. Pemeriksaan kesimpulan

Selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Human yaitu membuat kesimpulan dan verifikasi. Evaluasi dalam penelitian kualitatif yang diharapkan yaitu hasil dari pencarian terbaru yang belum pernah ada. Hasil dari galian dapat berupa diskripsi atau gambaran suatu obyek sehingga setelah dilakukan penelitian menjadi jelas, berupa hubungan kasual teoti.

---

<sup>66</sup>Sugiyono. Cetakan ke-27, 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta. Hlm. 333

<sup>67</sup>*Ibid*. Hlm. 338

Metode kualitatif adalah induktif . induktif ini dimulai dari dengan bservasi tempat penelitian secara rinci menuju generalisasi ide-ide yang abstrak. Metode induktif adalah metode yang dimulai analisis berbagai data yang himpunan dari berbagai penelitian.<sup>68</sup>

Dengan demikian metode induktif yaitu proses pengumpulan data. Hasil pengumpulan yang telah ditemukan akan diolah dan dianalisa kemudian disajikan dengan tertulis. Data yang ditemukan secara observasi dan wawancara di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

### **G. Pengecekan Keabsahan data**

Pengecekan keabsahan data ini dilakukan oleh peneliti yang bertujuan untuk menghasilkan sebuah data yang dapat dipertanggung jawabkan dan dapat dipercaya secara ilmiah.

Data yang terkumpul tidak selalu disajikan seluruhnya dalam laporan penelitian, jadi data yang disajikan dalam penelitian terkait dengan tema bahasan saja<sup>69</sup>. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan beberapa cara untuk meningkatkan keabsahan data penelitian kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif memakai 3 macam kriteria, yakni:<sup>70</sup>

#### 1. Kepercayaan (*kreadibility*)

Digunakan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya, dan terdapat beberapa teknik untuk mencapai

---

<sup>68</sup>Lexy. J. M. *Metode Penelitian Kualitatif*.....Hlm. 103

<sup>69</sup> Ahmad Tanzeh,*Metodologi Penelitian Praktis*,Cet. 1, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal.

<sup>70</sup>Lexy. J. M. *Metode Penelitian Kualitatif*.....Hlm. 338

kredibilitas yaitu triangulasi, sumber, pengecekan anggota, pengecekan kecukupan referensi dll.

## 2. Kebergantungan (*dependability*)

Digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam pengumpulan dan menginterpretasikan data sehingga data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## 3. Kepastian (*konfirmability*)

Digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi secara interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh materi yang ada.

Kepastian wawancara peneliti menggunakan metode triangulasi. Peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam melakukan penelitiannya di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman. Informan yang diperoleh pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman yaitu ketua pimpinan, staff dan nasabah.

Tujuan dari melakukan triangulasi sumber ialah mengecek data yang telah diperoleh dari ketiga nara sumber pimpinan, staff atau karyawan dan nasabah.

Peneliti melakukan wawancara dan observasi di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman. Peneliti juga menggunakan dokumentasi untuk mencari kelengkapan data nya. Dokumentasi tersebut berupa foto ketika sedang sedang melakukan wawancara dan observasi.

## **H. Tahap-tahap Penelitian**

Proses penelitian diskriptif kualitatif dengan 3 tahap pokok antara lain:

### 1. Tahap Pra Lapangan

Proses ini peneliti melihat lokasi, mempersiapkan materi yang mendukung untuk penelitian, peneliti mengumpulkan informasi maupun referensi yang mendukung.

### 2. Tahap Pelaksanaan

Peneliti melakukan pencarian data-data observasi langsung ke lapangan. Tahap ini berlangsung seiring berjalannya waktu untuk pencarian data sehingga data yang dibutuhkan terpenuhi dan lengkap.

### 3. Tahap Analisis Data

Analisis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di lokasi penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman. Tahap ini dilakukan sesuai dengan cara yang telah ditentukan sebelumnya, terdiri dari reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

Semua hasil data yang terkumpul disusun secara sistematis dan terperinci sehingga data tersebut mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas.

### 4. Tahap Pelaporan Hasil Penelitian

Setelah ke 3 tahap terpenuhi tahap selanjutnya pelaporan hasil penelitian. Peneliti melaporkan hasil-hasil yang didapatkan dan memberikan kesimpulan akhir dari penelitian tersebut.

Laporan ini akan ditulis dalam bentuk laporan penelitian skripsi. Pada tahap terakhir ini peneliti harus mampu memahami situasi bagaimana

golongan pembaca laporanitu sendiri. Bentuk dan isi laporan yang dibuat harus sesuai dan mudah dipahami.