# BAB III

# METODE PENELITIAN

## A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodelogi yang menyelidiki antara fenomena sosial dan masalah manusia. [66] Dilihat dari jenisnya, penelitian ini menggunakan jenis *field research* (penelitian lapangan), yang mana penelitian ini lebih menitikberatkan kepada hasil pengumpulan data dari informan yang telah ditentukan.[67]

Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berupa informasi dari para pihak di PT. Bank BRISyariah KC Jember. Bogdan yang dikutip oleh Lexy J. Moleong mendefenisikan bahwa penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif tersebut berupa kata-kata tertulis atau lisan dari obyek yang diteliti.[68]

## B. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian merupakan lokasi yang menjadi tempat kegiatan penelitian untuk mendapatkan dan mengumpulkan berbagai data-data yang mendukung terhadap proses penelitian. Dan pada penelitian ini tempat penelitian yang di tetapkan untuk meneliti ialah di PT. Bank BRISyariah KC

[66] Julian Syah Noor, *Metodelogi Peneliian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 33-34.
[67] Lexy j. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Rosda Karya, 2002), 135.
[68] Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* , 1 .



digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

(Kantor Cabang) Jember yang beralamatkan di Jl. Trunojoyo No. 101, kelurahan Kepatihan, kecamatan Kaliwates.

## C. Subyek Penelitian

Menurut Loflend sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan ini jenis datanya dibagi kedalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan lain sebagainya.[69] Dalam menetukan informan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan informan dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang obyek kajian penelitian ini.

Adapun jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang diperoleh dari wawancara peneliti dengan para informan**.** Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara, kepada pimpinan PT. Bank BRISyariah KC Jember, Customer service, serta beberapa pihak yang terlibat atau yang bertugas di PT. BRISyariah KC (Kantor Cabang) Jember seperti para karyawannya.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti**.** Data Sekunder yaitu data yang diperoleh sebagai pendukung dari data primer yang berupa hasil observasi serta

[69] *ibid*, 157.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

berbagai referensi, buku-buku yang bersangkutan, data sekunder pada penelitian ini meliputi: sejarah, lokasi, dan juga data-data lain yang diperlukan untuk penelitian ini. Data ini dapat diambil dengan cara melakukan pendekatan atau dokumentasi terhadap arsip, dokumen, catatan atau segala sesuatu yang dibutuhkan untuk penelitian ini.[70]

## D. Teknik Pengumpulan Data

Pada bagian ini diuraikan teknik pengumpulan data yang digunakan, misalnya observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Masing-masing harus dideskripsikan tentang data apa saja yang diperoleh melalui teknik-teknik tersebut. [71]

Berikut teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan dalam metode observasi, cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument. Format yang disusun dan berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi.[72]

b. Wawancara

Tehnik Wawancara adalah pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka.[73] Dalam wawancara ini menggunakan wawancara terstruktur yaitu digunakan

[70] Arifuddin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), 131.
[71] *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: STAIN Jember Press, 2012), 70.
[72] Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*(Jakarta: Renika Cipta, 2002), 112.
[73] Arifuddin, *Metode Penelitian Kualitatif*, 131.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh, oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.[74]

Adapun informan yang di wawancarai di antaranya ialah:

1) Pimpinan Cabang.
2) BOS (Branch Operation Supervisor).
3) Customer Service.
4) Back office

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

Menurut Sugiyono studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Bajhakn kredibilitas hasil penelitian kualitatif ini akan semakin tinggi jika melibatkan/ menggunakan studi dokumen ini dalam metode penelitian kualitatifnya hal senada diungkapkan Bogdan: " *in most tradition of of*

[74] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Mixed Methods), (Bandung: Alfabeta, 2014), 318.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

*qualitative research the phrase personal document is used broadly to refer to any first person narrative produced by an individual which describes his or her own actions, experience and belief".*[75]

Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data sebagai berikut:

1. Sejarah PT. Bank BRISyariah KC Jember.
2. Visi dan Misi PT. Bank BRISyariah KC Jember.
3. Motto PT. Bank BRISyariah KC Jember.
4. Nilai-Nilai Budaya PT. Bank BRISyariah KC Jember.
5. Tujuan PT. BRISyariah KC Jember.
6. Produk PT. Bank BRISyariah KC Jember.
7. Letak Geografis PT. Bank BRISyariah KC Jember.
8. Legalitas Bank PT. Bank BRISyariah KC Jember.
9. Struktur Organisasi PT. Bank BRISyariah KC Jember.
10. Mekanisme Operasional Lembaga.
11. Job Describtion

**E. Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif, Sugiono mengemukakan pendapat Miles dan Huberman bahwa analisis data kualitatif Aktivitasnya dilakukan dalam bentuk interaksi melalui proses tiga analisa yaitu reduksi data ( Data reduction), penyajian data

[75] *Ibid*. 326-327.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

(data display), dan penarikan kesimpulan ( verificition).[76] Berikut penjelasannya:

a. Reduksi Data

Dengan reduksi, maka peneliti merangkum, mengambil data yang pokok dan penting, membuat katergori isi, berdasarkan huruf besar, huruf kecil, dan angka. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.[77]

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Jika dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, phie chard, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami.

Dengan mendisplaykan data, maka akan menudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.[78]

c. Kesimpulan

Langkah ke tiga dalam analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak

[76]Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Al fabeta, 2010), 401.
[77]*Ibid*, 339
[78]*Ibid*, 341

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

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 saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapakan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya pernah belum ada.Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas.[79]

## F. Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepercayaan yang dicapai dan menunjukkan kepercayaan hasil temuan dengan jalan membuktikan oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti. Adapun dalam penelitian ini, teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam bentuk metode kualitatif. Adapun langkah-langkahnya ada lima, yaitu:

[79]*Ibid*, 345

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dari pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintahan. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.[80]

## G. Tahap-Tahap Penelitian

a. Tahap Pra Lapangan.

Menyusun proposal penelitian untuk meminta ijin kepada lembaga yang terkait sesuai dengan sumber data yang diperlukan serta menyiapkan perlengkapan peenelitian.

b. Tahap Pelaksanaan Penelitian.

Pada tahap ini peneliti mengadakan kunjungan langsung ke lokasi penelitian, namun disamping itu peneliti hendaknya mempersiapkan diri mulai dari pemahaman akan latar belakang penelitian, guna mempersiapkan fisik, mental, dan sebagainya.

c. Tahap Akhir Penelitian.

Pada tahap ini peneliti akan menganalisa data sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

[80] Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, 330-331.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id