

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan di wilayah geografi tertentu dimana peneliti terjun langsung melihat apa yang terjadi.¹ Dalam penelitian ini peneliti melakukan studi langsung ke lapangan yang berada di BSI Kudus KC A. Yani 1 untuk memperoleh data konkrit. Peneliti mengumpulkan data berdasarkan atas hasil observasi, dan wawancara kepada *customer service, manager* di BSI Kudus KC A. Yani 1. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengetahui upaya yang dilakukan Bank Syariah dalam mempertahankan dan meningkatkan Nasabah Non Muslim yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1.

2. Pendekatan Penelitian

Metode yang dipakai penelitian ini yakni metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis, di mana metode ini memberikan hasil data deskriptif yang terdiri kata-kata yang sumbernya berasal dari orang yang menjadi objek penelitian.² Metode kualitatif deskriptif ditunjukkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan hal hal yang terjadi di BSI Kudus terkait strategi untuk meningkatkan dan mempertahankan nasabah non muslim yang ada di BSI Kudus KC A. Yani 1 dan penelitian ini sebagian besar bersumber dari data-data yang terdapat di BSI Kudus KC A. Yani 1.

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi menggunakan "*social situation*" yang terdiri dari tiga jenis yaitu tempat (BSI Kudus A. Yani 1), pelaku (pegawai dan nasabah non muslim di BSI Kudus), dan aktivitas yang interaksinya secara sinergis. Penggunaan pendekatan kualitatif dikarenakan dalam penelitian ini objek penelitian diberikan batasan supaya data yang dicari bisa digali dengan lebih dalam.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D* (CV. Alfabeta, 2009) 4.

² Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D*(CV. Alfabeta, 2009) 4.

B. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia cabang Kudus 1 tentang upaya meningkatkan nasabah non muslim Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1. Peneliti menjadikan BSI Kudus sebagai tempat penelitian karena menurut peneliti terdapat beberapa nasabah non muslim yang menggunakan layanan di BSI Kudus, sehingga menjadi daya tarik untuk diteliti bagaimana strategi pihak bank dalam mempertahankan dan meningkatkan nasabah non muslim. BSI Kudus ini beralamat di Jln. Ahamad Yani Panjunan Kec. Kota Kab. Kudus.

C. Subjek Penelitian

Penentuan subjek penelitian ini memakai teknik *purposive sampling*, yakni dalam pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Teknik tersebut bernama *snowball sampling*, di mana teknik pengambilan sampel sumber data ini awalnya memiliki jumlah sedikit, lama kelamaan kemudian jadi besar.³

Subjek penelitian yang akan nantinya jadi informan pertama kali yakni *customer service*, di mana *customer service* ini menjadi orang yang menginput data para nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1. Selanjutnya *customer service* dapat menunjuk orang lain yang dianggap relevan untuk memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian yakni beberapa pegawai BSI Kudus yang berkontak langsung dengan nasabah non muslim dan juga beberapa nasabah non muslim yang menggunakan jasa di BSI Kudus A. Yani 1.

D. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Sumber data primer yang dijadikan sebagai data pokok dalam penelitian yang didapat dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti memperoleh data melalui observasi langsung dan wawancara dengan pihak yang terkait seperti : *manager, customer service, marketing* maupun nasabah non muslim yang memakai jasa di BSI Kudus.
2. Sumber data skunder menjadi pelengkap pada penelitian ini yang didapat dari laporan keuangan, buku, maupun jurnal yang berkaitan dengan data penelitian yang nantinya menjadi sumber pendukung.

³Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D*(CV. Alfabeta, 2009) 84.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Berikut merupakan teknik yang dipakai dalam penelitian ini:

1. Observasi, teknik observasi dipakai guna mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang diberikan di kantor BSI KC Kudus A. Yani 1. Peneliti akan melakukan observasi saat ada nasabah non muslim yang melakukan transaksi di BSI Kudus guna untuk mengetahui pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah tersebut. Peneliti juga akan melakukan observasi pada saat waktu wawancara. Pengamatan tersebut kemudian bisa dijabarkan dalam bahasa verbal.⁴
2. Wawancara, teknik wawancara digunakan untuk mencari informasi kepada subyek penelitian secara lebih mendalam. Dalam penelitian ini wawancara secara langsung akan dikombinasikan dengan teknik observasi. Peneliti berharap hal ini dapat memperoleh data atau informasi yang lebih mendalam dan menguatkan hasil observasi. Pada penelitian ini peneliti akan mewawancarai *customer service*, dan pegawai lain yang terdapat di BSI KC Kudus A. Yani 1 serta nasabah non muslim. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian penulis dengan cara bertatap muka langsung dengan narasumber. Wawancara akan dilakukan sebanyak dua kali masing masing dilakukan dalam waktu satu jam dengan tujuan untuk memperoleh data yang akurat. Wawancara akan dilakukan secara terstruktur (*Structured Interview*), peneliti akan menyiapkan instrumen wawancara yang disebut pedoman wawancara. Pedoman ini berisi sejumlah pertanyaan yang meminta untuk dijawab atau direspon oleh responden. Bentuk pertanyaan bisa sangat terbuka, sehingga responden mempunyai keleluasaan atau penjelas wawancara, teknik wawancara dipakai guna memperoleh informasi dari informan dengan lebih dalam. Dalam penelitian ini wawancara secara langsung dan akan dikombinasikan dengan teknik observasi. Peneliti berharap hal ini dapat memperoleh data yang lebih mendalam sehingga mampu memperkuat dari hasil observasinya. Pada penelitian ini peneliti akan

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D*(CV. Alfabeta, 2009) 142.

mewawancarai *customer service*, dan pegawai lain yang terdapat di BSI KC Kudus A. Yani 1 serta nasabah non muslim. Hal tersebut dilakukan bertujuan memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian penulis dengan cara bertatap muka langsung dengan narasumber.⁵

3. Dokumentasi, dokumen yang telah terkumpul nantinya akan dipilih kemudian dijadikan sumber pendukung dari penelitian. Tujuannya agar hasil lebih valid dan lengkap, sehingga paparan dari hasil penelitiannya menjadi akurat dan bisa dipertanggungjawabkan sebagai bahan kajian ilmiah.⁶

F. Pengujian Keabsahan Data

Keabsahan data ini diuji dengan memakai teknik *memberchek* dan triangulasi. *Membercheck* yakni sebuah proses yang mana data dicek dan ditinjau yang didapatkan dari peneliti pada pemberi data. Tujuan dalam *memberchek* yakni supaya data yang didapat yang nantinya dipakai di penelitian sesuai dengan apa yang didapat dilapangan atau sesuai informasi dari informan. Sedangkan triangulasi yakni proses mengecek data yang didapat dari beberapa sumber melalui berbagai cara dan waktu. Triangulasi ini dipakai untuk sumber data, teknik dan waktu pengumpulan data.⁷

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek yang telah didapat yakni dari *manager*, *customer service*, *marketing* dan beberapa nasabah non muslim yang menggunakan jasa di BSI Kudus. Data dari berbagai sumber yang berbeda dan akan dianalisis sehingga nantinya memberikan kesimpulan dari hasil yang didapatkan.

2. Triangulasi teknik

Teknik ini dilakukan dengan mengecek data pada sumber yang sama, akan tetapi teknik yang dipakai nantinya berbeda. Data yang didapat dari wawancara terhadap *customer service*, *marketing* dan nasabah non muslim yang menggunakan jasa di BSI Kudus akan dicek kembali informasi dengan observasi atau dokumentasi melalui

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D*(CV. Alfabeta, 2009)138.

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Alfabeta, 2018) 124.

⁷ Arnild Augina Mekarisce, 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat', *JIKM*, 12 (2020) <<https://doi.org/https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>>.

informan tersebut sampai mendapatkan kepastian dan kebenaran dari data yang dibutuhkan.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan mengecek kembali terhadap data pada *customer service*, *marketing* dan beberapa nasabah non muslim yang memakai jasa di BSI Kudus yang memakai cara yang sama, akan tetapi memiliki perbedaan pada waktu serta situasinya. Dengan tujuan apabila terdapat hasil berbeda maka peneliti dapat melakukan wawancara maupun observasi secara berulang hingga ditemukan kepastian data.⁸

G. Teknik Analisa Data

Analisa data dilakukan ketika pengumpulan data berlangsung dan telah selesai pengumpulan data dalam satu bulan. Ketika wawancara dilakukan analisis pada jawaban yang diberikan informan. Ketika jawaban kurang terlihat kurang lengkap maka bisa mengajukan pertanyaan lagi sehingga data yang didapat memuaskan. Analisis data pada penelitian ini memakai model Miles dan Huberman. Berikut merupakan tahapan-tahapannya.⁹

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini berasal dari wawancara, obseravasi, dan dokumentasi oleh peneliti selama satu bulan yang dilakukan di BSI Kudus KC A. Yani 1.

2. Reduksi Data

Reduksi data yakni proses penyempurnaan data yang mengacu pada tindakan menghilangkan data yang dianggap tidak dibutuhkan dan tidak relevan serta menambahkan data yang masih kurang. Jumlah data yang dikumpulkan di lapangan bisa sangat banyak. Peneliti dapat mengidentifikasi elemen kunci dan berkonsentrasi pada apa yang penting dengan mempersempit data. Agar data yang dikurangi dapat melukis gambar yang lebih tajam. Data yang telah peneliti kumpulkan selanjutnya akan dipilih dan dirangkum sesuai dengan tuntutan penelitian, dan bahan yang tidak perlu akan dihapuskan.¹⁰

⁸ Arnild AuginaMekarise, 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat', *JIKM*, 12 (2020) <<https://doi.org/https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>>.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*(CV. Alfabeta 2018), 129.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*(CV. Alfabeta, 2018), 134-

3. Penyajian Data

Data disajikan dengan menggunakan rangkuman singkat, bagan, keterkaitan antar kategori, *flowchart*, dan lainnya. Hasilnya, data akan mudah dipahami. Visualisasi atau penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian. Setelah itu, diperlukan rencana kerja berdasarkan pengetahuan yang diperoleh. Data tersebut akan disajikan oleh peneliti yang berbentuk penjelasan naratif, dan akan dihubungkan dengan temuan dengan teori yang tersaji dalam BAB II.¹¹

4. Penarikan kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan adalah penemuan baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Temuan bisa berbentuk deskripsi tentang suatu objek yang sebelumnya tidak jelas sehingga menjadi jelas setelah diamati lebih dekat. Temuan dari penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab pertanyaan yang awalnya dimaksudkan untuk penelitian ini. Kadang-kadang temuan tidak cukup untuk memberikan solusi untuk masalah ini. Ini sesuai dengan penelitian kualitatif itu sendiri yang bersifat masih sementara, dan bisa saja berkembang saat peneliti memasuki lapangan. Kesimpulan akhir dalam penelitian ini akan dibuat dari pengamatan yang telah dilakukan, yakni tentang upaya pihak Bank Syariah Indonesia mempertahankan dan meningkatkan nasabah non muslimnya.

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*(CV. Alfabeta, 2018), 137-144.