

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif, yakni suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Penelitian kualitatif mempunyai dua tujuan utama, yaitu pertama, menggambarkan dan mengungkap dan kedua, menggambarkan dan menjelaskan. Jadi, pendekatan dalam penelitian ini adalah deskriptif.

Kebanyakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan eksplanatori.¹ Penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.² Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan tentang loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati.

B. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan data yang perlu dihimpun untuk penelitian ini adalah data-data terkait dengan nasabah dalam menabung namun tetap loyal (setia) di BRI Syariah KCP Pati. Untuk menggali kelengkapan data tersebut, maka diperlukan sumber-sumber sebagai berikut:

1. Data Primer

Data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek yang

¹ Nana Syaodih Sukmadinata, Metode Penelitian Pendidikan, Cet. 3, Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2007, hlm. 60.

² Lexy Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2006, hlm. 3.

dapat dipercaya, yakni subyek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung. Dalam hal ini subyek penelitian yang dimaksud adalah pihak BRI Syariah Pati, terutama nasabahnya.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari studi pustaka yang dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, SMS, foto, dan lain-lain.³

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kantor Cabang Pembantu (KCP) BRI Syariah Pati yang beralamatkan di Jl. P. Diponegoro No. 65 Kec. Pati Kab. Pati Jawa Tengah 59112.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi, dan triangulasi. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih mengarah ke observasi (pengamatan), wawancara mendalam, dan dokumentasi.⁴ Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi.

³ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi Enam, Jakarta, PT Rineka Cipta, 2006, hlm. 22.

⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta, 2005, hlm. 62-63.

1. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dikenal oleh penelitian kualitatif adalah wawancara. Dalam hal ini seharusnya peneliti mempelajari teknik wawancara agar bisa melakukan wawancara secara mendalam sehingga diperoleh data atau informasi yang rinci.⁵ Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Caranya adalah bercakap-cakap secara tatap muka. Wawancara mendalam (in-depth interview) perlu dilakukan pula sebagai studi permulaan atau penjelajahan umum di lokasi penelitian guna menentukan fokus penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode wawancara terstruktur yaitu wawancara yang pertanyaan-pertanyaannya telah disiapkan seperti menggunakan pedoman wawancara sehingga peneliti mengetahui data dan menentukan fokus serta perumusan masalahnya. Narasumber yang akan diwawancarai adalah pihak bank dan nasabah BRI Syariah KCP Pati.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek lain yang diselidiki. Observasi dibutuhkan untuk memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat dipahami dalam konteksnya.

Dalam penelitian ini, sesuai dengan obyek penelitian maka peneliti memilih observasi partisipan. Observasi partisipan yaitu suatu teknik pengamatan dimana peneliti ikut ambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan oleh objek yang diselidiki. Observasi ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat langsung terhadap objek penelitian, yaitu dengan mengamati kegiatan-kegiatan yang ada di BRI Syariah Pati

Sehingga peneliti dapat menentukan informasi yang akan diteliti dan juga untuk mengetahui jabatan, tugas/ kegiatan, alamat, nomor

⁵ Hamidi, Metode Penelitian Kualitatif, Malang, UMM Press, 2004, hlm. 72.

telepon dari calon informan sehingga mudah untuk mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian.

3. Studi Pustaka

Selain dengan observasi dan wawancara, teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan metode library research, yaitu studi literature dan studi dokumentasi dimana teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, majalah-majalah, jurnal-jurnal, dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian.⁶

4. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti di sini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai nasabah BRI Syariah KCP Pati maupun pegawai/karyawan BRI Syariah KCP Pati. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan semakin sah dan dapat dipercaya apabila didukung oleh foto-foto. Penggalan data ini dengan cara menelaah dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pemilihan lokasi kantor BRI Syariah KCP Pati.

E. Uji Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang dikumpulkan, peneliti akan melakukan dengan beberapa cara:

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Oleh karena itu, berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk report, maka telah menjadi kewajiban dalam penelitian, dimana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.

⁶ Afifudin, dan Beni Ahmad Saebani, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung, Pustaka Setia, 2012, hlm. 131-141.

2. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan yaitu melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan penelitian akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3. Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

4. Triangulasi

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

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dimaksudkan menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam tahap ini, peneliti melakukan pengecekan data yang bersumber dari BRI Syariah KCP Pati

b. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Dalam tahap ini peneliti melakukan teknik wawancara yang selanjutnya dicek dengan observasi dan dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang

bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilias data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.⁷

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan seperti yang didasarkan oleh data. Analisis data merupakan aktivitas pengorganisasian data. Data yang terkumpul dapat berupa catatan lapangan, foto, dan sebagainya. Dengan demikian, analisis data itu dilakukan dalam suatu proses yang berarti pelaksanaannya mulai dilakukan sejak pengumpulan data dan dikerjakan secara intensif, yaitu sesudah meninggalkan lapangan. Selain menganalisis data peneliti juga perlu mendalami kepustakaan guna mengonfirmasikan teori atau menjustifikasikan adanya teori baru yang ditemukan jika ada.⁸

Data yang telah berhasil dikumpulkan selanjutnya akan dinalisis secara deskriptif analitis yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan teknik yang telah ditentukan. Tujuan dari teknik ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai objek penelitian secara

⁷ Sugiyono, Op Cit, hlm. 122-129.

⁸ Afifudin, dan Beni Ahmad Saebani, Op Cit, hlm. 145-146.

sistematis, faktual dan aktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Kemudian data tersebut diolah dan dianalisis dengan pola pikir induktif yang berarti pola pikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus. Kemudian diteliti, dianalisis dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum. Fakta-fakta yang dikumpulkan adalah mengenai indikator loyalitas nasabah dalam menabung dan strategi membangun loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati.

