

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian yang dilaksanakan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan.¹ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif komparatif sebagai metode penelitian.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik maupun metode kuantifikasi lainnya. Dalam penelitian kualitatif, peneliti biasanya menggunakan pendekatan naturalistik dalam memahami fenomena tertentu. Penelitian kualitatif berupaya mendapatkan pencerahan dan pemahaman terkait fenomena tertentu serta berekstrapolasi terhadap situasi yang sama.

Sharan B. dan Mariam mengatakan, seluruh tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mencapai pemahaman secara mendalam tentang bagaimana orang-orang merasakan dalam proses kehidupannya, memberikan sebuah makna, menguraikan cara orang menginterpretasikan pengalamannya.²

Penelitian komparatif adalah penelitian yang hasil penelitiannya diperoleh dari perbandingan antara satu variabel atau lebih pada dua sampel yang berbeda.³ Penelitian komparatif bertujuan agar dapat menemukan persamaan serta perbedaan terkait benda, orang, prosedur kerja, ide-ide maupun kritik terhadap orang atau kelompok. Penelitian komparatif juga dapat membandingkan persamaan terkait pandangan dan perubahan-perubahan pandangan orang, kelompok, maupun negara terhadap kasus, orang, peristiwa maupun ide-ide.⁴

Jadi penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang secara komparatif membandingkan kualitas produk, strategi promosi dan persepsi nasabah terkait produk BSI Cicil Emas dan BSI Tabungan E-mas.

¹ Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Research* (Bandung: Tarsoto, 1995), 58.

² Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), 9.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 4.

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 310.

B. Setting Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian, agar lebih terfokus dan terarah dalam pelaksanaan penelitian, penelitian dilakukan di BSI KCP Jepara yang merupakan kantor cabang pembantu Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Jepara yang beralamat di Jl. Pemuda No.12 A-B Desa Panggang, Kecamatan Jepara, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan selama satu bulan yaitu bulan Januari 2022.

C. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah Petugas Cicil BSI KCP Jepara dan 6 Nasabah BSI yang terdiri dari 3 nasabah BSI Cicil Emas dan 3 nasabah BSI Tabungan E-mas sebagai informan penelitian. Teknik dalam memilih subyek penelitian dilakukan dengan *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*.

Teknik *non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi dalam pemilihan sampel.⁵

Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.⁶ Menurut Patton, penentuan sampel secara *purposive* memiliki kecenderungan dalam memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan permasalahan secara mendalam sehingga dapat dipercaya menjadi sumber data yang mantap.⁷

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan yang berasal dari narasumber/informan.⁸ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan subyek penelitian mengenai fokus penelitian yaitu kualitas produk, strategi promosi dan persepsi nasabah pada produk BSI Cicil

⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2012), 95.

⁶ Sugiyono, 96.

⁷ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Solo: Cakra Books, 2014) 109.

⁸ Farida Nugrahani, 113.

Emas dan BSI Tabungan E-mas. Jadi keseluruhan data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi di lapangan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan yang diambil secara tidak langsung di lapangan, melainkan data yang sudah dibuat orang lain seperti buku, dokumen, foto, dan statistik. Data ini berfungsi sebagai sumber data pelengkap ataupun utama apabila tidak tersedia narasumber yang berperan dalam data primer.⁹

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data yang sudah ada di lapangan seperti brosur produk yang berisi tentang ketentuan dan syarat, data yang diperbolehkan bank untuk diakses, serta buku maupun referensi lain yang berkaitan dengan fokus penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Langkah pertama pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik observasi. Menurut Sutrisno Hadi, observasi adalah suatu proses kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis yang melibatkan pengamatan, persepsi dan ingatan.¹⁰

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui penelitian langsung dengan cara melihat dan merasakan apa yang ada di obyek penelitian. Teknik ini merupakan kombinasi yang tepat dalam memadukan wawancara dan dokumentasi serta mengkonfirmasi faktanya.¹¹

Observasi dalam penelitian ini bersifat terstruktur. Observasi terstruktur adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis tentang variabel yang akan diamati.¹²

2. Wawancara

Dalam melakukan penelitian terhadap permasalahan yang diteliti, peneliti mengumpulkan data menggunakan teknik wawancara. Menurut Newman, wawancara merupakan teknik

⁹ Farida Nugrahani, 113.

¹⁰ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid II* (Yogyakarta: Andi Offset, 1998), 32.

¹¹ Sigit Hermawan, Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 204.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung, Alfabeta, 2012), 146.

yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan fakta, kepercayaan, perasaan, keinginan dan sebagainya untuk memenuhi tujuan penelitian. Teknik ini mengharuskan kedua belah pihak baik peneliti maupun subyek penelitian bertemu dan berinteraksi langsung dan aktif sehingga tujuan penelitian dapat tercapai dengan mendapatkan data yang baik dan akurat.¹³

Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur merupakan jenis wawancara yang termasuk kategori *in-depth interview*, dimana pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Wawancara ini bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana pihak narasumber/informan dimintai pendapat maupun ide-idenya.¹⁴

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang memanfaatkan berbagai dokumen atau arsip yang ada sebagai sumber data sekunder sehingga dapat menjadi pelengkap data-data yang telah digali melalui wawancara dengan subyek/informan penelitian serta observasi terkait tempat atau berlangsungnya aktivitas penelitian.¹⁵

F. Pengujian Keabsahan Data

Menurut Sugiyono, uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:¹⁶

1. Uji Kredibilitas (*credibility*)

Uji kredibilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu sebagai berikut:

- a. Perpanjangan pengamatan, yaitu peneliti meninjau kembali data yang telah diperoleh sudah benar atau tidak serta ada perubahan atau tidak. Bila sudah benar dan tidak ada yang berubah maka perpanjangan pengamatan boleh diakhiri.
- b. Peningkatan ketekunan, yaitu peneliti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan sehingga dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis.

¹³ Newman, *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* (Jakarta: Indeks, 2013), 493.

¹⁴ Sugiyono, 115.

¹⁵ Farida Nugrahani, 63.

¹⁶ Sugiyono, 270-277.

- c. Triangulasi, yaitu pengujian data dari berbagai sumber, berbagai cara, dan berbagai waktu.
 - d. Penyertaan bahan referensi, yaitu menggunakan data pendukung seperti rekaman maupun dokumentasi untuk membuktikan data yang telah diperoleh peneliti.
 - e. Melakukan *membercheck*, yaitu pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data/informan. Apabila data yang diperoleh peneliti disepakati oleh pemberi data/informan maka data tersebut dapat dikatakan valid sehingga semakin kredibel/dipercaya.
2. Uji Transferabilitas (*transferability*)
 Dalam pengujian ini, peneliti harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya sehingga pembaca dapat memutuskan dapat mengaplikasikan hasil penelitian di tempat lain atau tidak. Apabila pembaca berhasil memperoleh gambaran dari hasil penelitian maka penelitian telah memenuhi standar transferabilitas.
 3. Uji Depenabilitas (*dependibilitas*)
 Yaitu melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian oleh pembimbing. Jika peneliti tak mempunyai dan tidak dapat menunjukkan jejak aktivitas lapangan maka depenabilitas penelitian patut diragukan.
 4. Uji Konfirmabilitas (*confirmability*)
 Yaitu pengujian hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses penelitian. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan maka penelitian telah memenuhi standar konfirmabilitas.

G. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, analisis data dilakukan dengan teknik analisis data model Miley dan Huberman. Analisis dilakukan saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data selesai dalam periode tertentu. Proses analisis sudah dilakukan peneliti saat mendapatkan jawaban dari wawancara. Apabila jawaban dari wawancara dirasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan wawancara sampai tahap tertentu hingga data yang diperoleh kredibel. Miley dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas dan

datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data antara lain sebagai berikut:¹⁷

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Setelah melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi, data dikumpulkan guna memudahkan peneliti dalam menjelajahi obyek yang diteliti. Dengan demikian, akan didapatkan data yang bervariasi untuk bisa direduksi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian mencari tema dan polanya sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, selanjutnya data disajikan (*display*) baik dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles dan Huberman menyatakan, dalam penelitian kualitatif penyajian data yang paling sering digunakan adalah teks yang bersifat naratif. Selain teks naratif, data juga dapat disajikan dalam bentuk grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan chart. Penyajian data bertujuan agar memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi kemudian dapat merencanakan pekerjaan selanjutnya.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/verification*)

Kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan ini dapat berupa deskripsi atau gambaran obyek yang sebelumnya masih diragukan namun setelah diteliti menjadi jelas. Temuan tersebut dapat berupa hubungan klausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Data-data yang disajikan dan memiliki data pendukung yang mantap akan menghasilkan kesimpulan yang kredibel.

¹⁷ Sugiyono, 246-253.