

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan *field research* dengan metode deskriptif kualitatif. Penelitian lapangan mempunyai arti penelitian yang tersistematis dalam mencari data yang ada dilapangan sast penelitian. Pendekatan dengan metode kualitatif merupakan model pengumpulan atau pengelompokan data yang diinginkan dan diperlukan dengan maksud memberi ilustrasi atau gambaran suatu keadaan yang ada dalam objek penelitian dengan instrument pokok dari penelitian tersebut.¹ Dalam hal ini peneliti ingin menggambarkan, mengilustrasikan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang peneliti angkat yaitu mengenai pengoptimalan *branchless banking* yang dilakukan frontliner dengan memberikan penjelasan dan penggambaran secara rinci apa yang dilakukan frontliner dalam mengoptimalkan *branchless banking* melalui pelayanan dan pemasaran yang digunakan dalam BSI KCP Pemuda II Jepara. Peneliti akan semaksimal mungkin untuk mempelajari perindividu dan kejadian yang terjadi dalam BSI KCP Pemuda II Jepara guna memberikan gambaran dan penjelasan yang maksimal.

Pengaplikasian dalam proses penelitian diskriptif ini adalah peneliti akan melalui langkah yang pertama dengan melakukan rancangan pencarian informasi sebagai langkah awal serta menjelaskan keadaan apa adanya secara runtut. Dengan itu peneliti berharap aka memberikan pemahaman yang lebih mudah dan mudah dalam penyimpulnya.² Desain yang digunakan dalam penelitian kualitatif merupakan desain yang dapat berubah-ubah dan bersifat umum sesuai dengan perkembangan kondisi yang terjadi dilapangan³. Maka dari

¹ Mukhammad Saekan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Kudus: Nora Media Enterprise, 2010), 9.

² Saifudin Anwar, *Metode Penelitaian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 5-6.

³ Rukin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Takalar: Yayasan Ahinar Cendikia Indonesia, 2019), 7.

pada itu, peneliti akan memakai desain yang sangat transparan dan fleksibel dengan memberikan penjelasan berupa gejala yang dikategorikan ke dalam berbagai foto meliputi dokumen, foto atau catatan lapangan yang dilaksanakan pada saat melakukan proses penelitian.

Jenis pendekatan yang dilakukan peneliti adalah pendekatan studi kasus yang berkaitan langsung dengan fakta fakta yang terjadi dilapangan. Fakta yang telah peneliti dapat dari lapangan merupakan suatu kekurang maksimalan dalam memaksimalkan fasilitas yang telah ada. Dalam pendekatan ini apabila peneliti mempunyai kesempatan dalam pengawasan dan pengamatan yang sedang berlangsung, itu aman, maka akan peneliti berpoint atau terfokus terhadap kejadian yang sedang terjadi pada fakta lapangan. Dengan studi kasus peneliti ingin melakukan penelitian dan memperoleh informasi lebih dalam untuk memberikan pemahaman yang mendalam sesuai fakta yang terjadi. Peneliti dapat memperoleh data dari studi kasus dengan menggunakan proses wawancara, observasi serta melakukan pembelajaran dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan tema dalam penelitan.

B. Setting Penelitian

Setting penelitian mencakup waktu pelaksanaan penelitian serta menunjukkan tempat dan lokasi penelitian.⁴ Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jepara Pemuda II yang berada di Jl. Pemuda No.3C, Protoyudan XI, Protoyudan, Kec. Jepara, Kabupaten Jepara Jawa tengah 59412 sehingga diharap nantinya penelitian ini berjalan dengan sebaik-baiknya.

Estimasi waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah kurang lebih selam 2 bulan. Dalam prosesnya , peneliti akan menggali informasi dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi guna mencari data-data yang terkait dengan topik penelitian yang diangkat oleh peneliti.

C. Subjek Penelitian

Populasi merupakan salah satu indicator yang ada dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitif populasi

⁴ Pedoman penyelesaian Tugas Akhir Program Sarjana atau Skripsi (Kudus: Lembaga Penjamin Mutu, 2018), 35.

tidak lagi digunakan, yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah *social situation* yang menjelaskan tentang bagaimana situasi sosial, dalam situasi ini terdapat tiga bagian penting yaitu tempat, pelaku serta aktivitas yang berinteraksi secara sinergis.⁵ Dalam penelitian kualitatif, merupakan penelitian yang menggali lebih dalam informasi untuk melakukan penelitian guna memecahkan masalah dalam penelitian kualitatif orang yang memberi informasi disebut dengan informan.

Demikian dari pada itu untuk mendapatkan data-data yang benar dan valid, peneliti akan melaksanakan observasi dan wawancara kepada informan yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang saya ajukan. Maka yang akan menjadi subjek penelitian ini adalah pertama manajer pelayanan sebagai atasan yang memimpin para frontliner, kedua adalah , *teller, customer service* dan satpam BSI KCP Jepara Pemuda II.

D. Sumber Data

Data penelitian, menurut sumbernya dibagi menjadi dua jenis, meliputi⁶:

- a. Data primer, merupakan data pokok yang didapat dari sebuah observasi yang mencakup tinjauan langsung, wawancara, kuisioner atau cara lainnya. Dalam data pokok ini membutuhkan analisis lebih lanjut untuk menghasilkan makna yang baik. Dalam mendapatkan data primer peneliti memilih informan dari sebuah pimpinan manager dan karyawan frontliner. Peneliti berharap data yang diperoleh lebih akurat dengan kedua informan.
- b. Data sekunder, adalah data yang didapatkan secara tidak langsung data ini didapatkan dari pihak yang berkaitan dalam proses penelitian, serta data ini adalah data yang sudah jadi, maka untuk peneliti tidak diperlukan lagi pengolahan untuk meberikan makna. Dalam hal ini peneliti

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung; Alfabeta, 2012), 389.

⁶ Slamet Riyanto dan Aglis Adhita Hermawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen* (Sleman: Deepublish, 2020), 27.

akan mencari data sekunder dari dokumen grafis yang mencakup table, catatan, notulen serta lainnyayang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dapat menggunakan metode, antara lain:

a. Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara ini adalah salah satu teknik yang dapat memperoleh data yang diinginkan. Dalam penelitian kualitatif metode wawancara adalah point penting yang harus dilakukan untuk memperoleh data. teknik *interview* adalah teknik yang digunakan dalam suatu penelitian dalam bentuk perbincangan atau tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti dan informan dengan tujuan mendapatkan informasi. Pewawancara (*interviewer*) merupakan pihak yang berada dalam proses penelitian untuk memberikan suatu pertanyaan, dan pihak yang sebagai informan berperan untuk memberikan informasi atau memberikan ilustrasi serta penjelasan terhadap pertanyaan yang diutarakan *interviewer*. Dalam melaksanakan wawancara peneliti telah menyusun berbagai susunan pertanyaan yang mencakup terkait dalam pengoptimalan *branchless banking* yang dilakukan oleh frontliner. Dalam hal ini peneliti akan melakukan pembuatan jadwal, kapan akan dilakukan wawancara, kemudiakan bersiap untuk melakukan wawancara dengan menyiapkan alat untuk merekam atau mencatat dala proses wawancara, dan melakukan wawancara sesuai pertanyaan yang telah peneliti buat . Tahapan wawancara ini sangat penting, karena dalam penelitian dengan jenis kualitatif, memerlukan informasi yang detail untuk memperoleh informasi.⁷

b. Obsevasi

Teknik observasi merupakan sebagian langkah yang dilakukan dalam pengumpulan data dengan melalui pengamatan. Observasi dapat diartikan sebuah pemilihan,

⁷ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Surakarta: 2014), 125.

pencatatan serta perubahan berbagai perilaku serta kondisi yang terjadi pada obyek yang diteliti.⁸ Dalam hal ini peneliti dalam mengumpulkan data akan langsung terjun kelapangan untuk melakukan pengamatan secara langsung terkait hal-hal yang mendukung mulai dari kegiatan, pelaku, tempat, ruang, waktu, kejadian, tujuan, benda-benda dan perasaan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan menanyakan langsung kepada manajer pelayanan serta bagian frontliner yang meliputi *teller, customer service* dan satpam.

c. **Dokumentasi**

Teknik ini merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang tidak secara langsung dihadapkan kepada subyek penelitian, namun dapat melalui laporan dan catatan pada objek penelitian. Diantaranya adalah dari rekapitulasi personalia, laporan keuangan, struktur organisasi, peraturan-peraturan organisasi.⁹ Adapun data yang peneliti perlukan, yaitu data yang berkaitan langsung dengan penelitian ini berupa deskripsi gambaran lokasi umum dan sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda II, struktur, produk-produk yang ada dalam Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda II ataupun jasa pelayanaanya.

F. Pengujian Keabsahan Data

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti ingin menguji keabsahan atau kebenaran dengan menggunakan uji kredibilitas dengan berfokus pada triangulasi teknik. Sugiyono menyatakan bahwa pengujian kredibilitas yang terdapat dalam pengujian memakai triangulasi yang memiliki arti pemeriksaan suatu data yang awalnya dari berbagai sumber yang saling berkaitan dengan memakai langkah dan waktu, dengan begitu dalam hal itu mencakup:

a. **Triangulasi sumber**

Manfaat dari triangulasi sumber adalah untuk memeriksa nilai kualitas data, data akan dilakukan pemeriksaan dari

⁸ Agung Anak Agung Putu, *Metode Penelitian Bisnis* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012), 64.

⁹ Agung Anak Agung Putu, *Metode Penelitian Bisnis*, 67.

berbagai sumber yang diperoleh. Dalam hal ini peneliti akan menggali kebenaran sumber melalui wawancara observasi dan dokumentasi terkait dengan penelitian. Peneliti akan mewawancarai lebih banyak kepada obyek yang artinya peneliti memiliki sasaran sumber yang lebih dari tiga, dengan mewawancarai lebih dari banyak obyek akan menemukan beberapa pemikiran atau perbedaan jawaban yang mana dengan perbedaan tersebut memunculkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran yang maksimal.

b. Triangulasi teknik

Kegunaan dari triangulasi teknik ini untuk mengukur kredibilitas data dengan dilakukannya pengecekan pada berbagai sumber terkait penelitian yang dilakukan dengan prosedur yang tidak disamakan. Perolehan data akan didapatkan setelah dilakukannya wawancara kepada pihak terkait. Dan selanjutnya dicek secara langsung dengan observasi dari pengarsipan ataupun kuisioner. Peneliti akan melakukantindakan lebih lanjut apabila nantinya ditemukan ketidak samaan antara data yang satu dengan yang lain, dengan melakukan diskusi pada pihak terkait untuk bertukar pikiran, dalam melakukan itu peneliti yang bermaksud menentukan hasil yang akurat. Dan apabila semuanya benar, kemungkinan data yang peneliti dapat telah benar-benar benar, dengan alasan setiap manusia mempunyai sudut pandang yang berbeda-beda.

c. Triangulasi waktu

Dalam hal ini juga mendukung kebenaran, yang dikarenakan dari triangulasi waktu, yang sangat berpengaruh. Dalam pengumpulan data peneliti akan mencari data dimaksimalkan pada pagi hari dengan maksud mencari kevalidan informasi, dengan alasan pada pagi hari narasumber masih dalam keadaan segar, dan dalam kegiatannya belum menemukan permasalahan. Namun peneliti mempunyai rencana kedua dengan menempatkan waktu diakhir jam kerja, dikarenakan dengan pengalaman PPL peneliti melihat jika pagi hari para narasumber disibukkan dengan kesiapan mereka dalam melakukan pelayanan untuk hari itu.

G. Teknik Analisis Data

Dalam hal ini peneliti melakukan upaya untuk mendapatkan serta dapat menyusun secara sistematis hasil wawancara dan observasi ataupun yang lain yang berkaitan dengan penggalan data untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan terkait studi kasus yang telah peneliti angkat dan dalam hal ini peneliti ingin menyajikan hasil penelitian kepada pihak lain yang membutuhkan. Dalam penelitian ini akan dibagi menjadi beberapa bagian atau tahapan yang meliputi tahapan kodifikasi data, tahapan penyajian data dan tahapan penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono perolehan data dari sumber-sumber yang berkaitan, proses pengumpulan hasil penelitian yang berbagai jenis dan dilakukan secara berulang-ulang sampai data yang dinyatakan valid. Dari pengertian Sugiyono peneliti akan melakukan berbagai langkah, yaitu dengan mengumpulkan semua sumber-sumber yang telah peneliti dapat, bilamana nantinya ditemukan berbagai jenis informasi, maka peneliti akan melakukan proses pengulangan analisis, sampai benar-benar mendapatkan data yang valid. Proses analisis ini digunakan untuk penggambaran data tersebut, dilaksanakan dengan model Miles dan Huberman, adalah:

- a. Reduksi data (*data reduction*)
Dengan pembuatan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, dalam membuat golongan serta berbagai pola tertentu yang menghasilkan arti. Peneliti mengetahui bahwa dengan reduksi akan memudahkan dalam penyimpulan penelitian ini. Peneliti akan memilih dan memilah data yang telah didapatkan dari hasil wawancara dan observasi, dengan membuang yang tidak diperlukan dan menjelaskan informasi yang peneliti gunakan, dengan itu maka nanti peneliti dapat menyimpulkan dengan mudah.
- b. Penyajian data (*data display*)
Display data merupakan kegiatan yang dilaksanakan dalam bentuk mengelompokkan, menyusun serta mengorganisasi seluruh data menjadi satu yang teratur sehingga data yang dihasilkan dapat berupa keterangan yang baru serta dapat diperoleh gambaran secara keseluruhan, dipergunakan sebagai obyek kesimpulan atau

langkah yang akan dilakukan pada tahap selanjutnya. Peneliti akan memaparkan data dengan baik berupa narasi teks yang berbentuk catatan lapangan yang peneliti dapat, selain itu juga berupa matriks, *illustration*, grafik, serta *charts*.

c. Kesimpulan *or* verifikasi data

Pada langkah ini merupakan langkah pengambilan kesimpulan dan verifikasi hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Peneliti akan melihat dari hasil reduksi dengan tetap mengacu pada tujuan analisis. Dalam kegiatan ini kesimpulan awal masih bersifat sementara dan dapat berubah bilamana tidak ditemukan data yang kuat untuk melanjutkan langkah pengumpulan data berikutnya. Peneliti akan melakukan proses kesimpulan awal yang tidak mengesampingkan prinsip validitas atau kebenaran sesuai dengan bukti yang ada, meliputi kebenaran yang terkonfirmasi, dapat diterima oleh akal, dan dapat diukur serta kekuatan, agar mendapatkan kesimpulan yang kredibel.¹⁰

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 438.