

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif Kualitatif, “penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah” (Lexy 2016 : h. 6).

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Herdiansyah menjelaskan studi kasus adalah suatu model penelitian kualitatif yang terperinci tentang individu atau suatu unit sosial tertentu selama kurun waktu tertentu. Secara lebih dalam, studi kasus merupakan suatu model yang bersifat komprehensif, intens, terperinci, dan mendalam serta lebih diarahkan sebagai upaya untuk menela’ah masalah-masalah atau fenomena yang bersifat kontemporer (terbatas waktu) ( Burham 2013: h. 75).

### **3.2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kendari MT Haryono yang beralamat pada jalan MT. Haryono NO.155 Wua-wua Kota Kendari Sulawesi Tenggara. Untuk sumber data yang dibutuhkan dalam mengumpulkan data yang

berhubungan dalam penelitian ini, maka waktu penelitian ini dilakukan selama kurang lebih tiga bulan dimulai dari bulan (Juli-Agustus)

### **3.3. Sumber Data dan Jenis Data**

Menurut Suharsimi Arikunto, yang dimaksud dengan sumber data dalam adalah subyek darimana data diperoleh (Arikunto 2013: h.12 ). Data merupakan hasil pencatatan baik-baik yang berupa fakta dan angka yang dijadikan bahan untuk menyusun informasi. Berdasarkan pengertian tersebut, subyek peneliti dimana subyek tersebut akan diambil datanya dan selanjutnya akan diambil kesimpulan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa sumber data. Yaitu, sumber data primer, dan sumber data sekunder.

#### **a. Sumber Data Primer**

Menurut Sugiyono (2012:139) bahwa : “ sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2013:172) pengertian data primer adalah: “ Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak, dan lain-lain. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data dari pihak pertama kepada pengumpul data yang biasanya melalui wawancara (Vina 2016: h. 23).

Data ini berkaitan dengan objek dalam penelitian ini yaitu respon dari para pelanggan atau customer di BSI KC Kendari MT

Haryono terhadap kinerja yang telah diberikan. Selain itu respon yang didapat dari hasil wawancara terbuka dengan karyawan setempat. Namun objek utama dalam penelitian ini adalah para pelanggan/ mitra BSI KC Kendari MT Haryono, Pelanggan yang telah mempercayakan pengelolaan pembiayaan kepada pengurus/ karyawan BSI KC Kendari MT Haryono.

b. Sumber Data Sekunder

Data ini diperoleh dari studi pustaka yaitu, pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku literatur serta sumber lainnya yang relevan dengan penelitian ini, seperti jurnal terkait penelitian, surat kabar, majalah, artikel dan sumber tertulis lainnya untuk melengkapi dan mendukung data primer yang sesuai dengan masalah yang diteliti.”

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi merupakan metode yang paling dasar dan paling tua, karena dengan cara-cara tertentu kita selalu terlibat dalam proses mengamati (Gunawan, 2014: h. Melakukan observasi dengan mengamati objek yang ada di lapangan, sehingga peneliti berada pada objek yang diteliti serta melihat secara langsung suatu aktifitas yang berkaitan dengan penelitian serta memperoleh gambaran untuk mengungkap peristiwa dari suatu kejadian

sehingga data yang didapatkan akurat, dan terpercaya. dan penulis melakukan observasi ini di BSI KC Kendari MT Haryono.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab antara peneliti dengan subyek atau informan penelitian secara lisan untuk memperoleh data yang dibutuhkan oleh peneliti ( Arisandi 2016: h.33). Metode wawancara yaitu melakukan tanya jawab kepada responden untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.”

penulis mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada karyawan di BSI KC Kendari MT. Haryono tapi objek utamanya yaitu pelanggan/ mitra/ nasabah yang ada di BSI KC Kendari MT. Haryono.

c. Dokumentasi

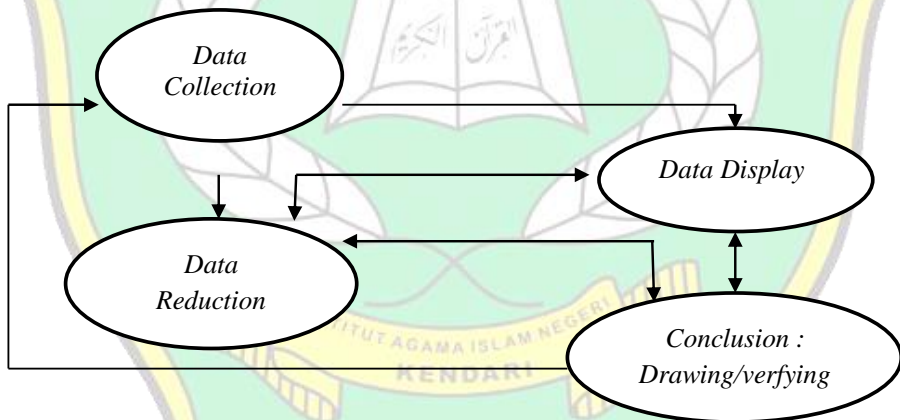
“Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda. Metode dokumentasi yang terkait dengan penelitian ini adalah suatu metode yang digunakan untuk memperoleh data baik berbentuk tulisan ataupun gambar.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan data yang mencangkup perspektif pelanggan dalam konsep BSC. Data berupa foto, tulisan maupun dokumen-dokumen yang penting lainnya. yang mana data tersebut dapat memperkuat peneltian sang penulis.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman, mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*concluding drawing/verifying*). Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatankegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data (Adi 2016: h. 47).

**Gambar 3.1**  
**Model Interaktif**



Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2014.

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema



dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

Selama proses reduksi data, peneliti melanjutkan ringkasan, menemukan tema, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan tidak memilih hal-hal yang tidak diperlukan dalam penelitian. Reduksi data berlangsung selama penelitian sampai pelaporan penelitian selesai.”

b. Penyajian Data ( *Data Display* )

Sugiyono mengatakan bahwa data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.”

Penyajian data (*Display Data*) dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Hal ini merupakan pengorganisasian data kedalam suatu bentuk tertentu sehingga kelihatan jelas bentuknya dan kelihatan utuh.

c. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi

yaitu teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka mencari makna data untuk disimpulkan. Verifikasi data ini bertujuan untuk mengkroscek data yang ditemukan demi menghindari kekaburan data, sehingga data yang ditemukan tidak terdapat kekeliruan dalam penyajian data serta mudah untuk dipahami oleh penulis dan pembaca lainnya.

### 3.6. Teknik Pengecekan Pengabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan tehnik triangulasi. Yakni tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pembandingan terhadap data awal. Adapun tehnik triangulasi yang digunakan adalah sebagai berikut (Wawan 2017: h. 65).”

a. Triangulasi Sumber

“Triangulasi sumber untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

Adapun langkah-langkah yang ditempuh melalui teknik triangulasi sumber data adalah sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.

3. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang terkait

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu menguji keabsahan data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data yang diperoleh oleh peneliti dari hasil wawancara akan dicek kembali oleh peneliti dengan observasi langsung di lapangan. Sehingga dapat disimpulkan kembali untuk memperoleh data akhir autentik sesuai dengan masalah yang ada dalam penelitian ini.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara dan observasi dalam waktu dan situasi yang berbeda untuk menghasilkan data observasi dalam waktu dan situasi yang berbeda guna menghasilkan data yang valid sesuai dengan masalah yang ada dalam penelitian.