

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan untuk mengkaji Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk *Electronic Channel (E - Channel)* Pada Masa Pandemi Covid - 19 di Bank BTN Syariah Kendari adalah deskriptif-kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni Metode field reseach (penelitian lapangan) merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dengan wawancara, observasi dan dokumentasi (Mungkito,A, Dkk.2021). Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti melakukan kegiatan sebagaimana yang dikemukakan oleh Bogdan dan Biklen (2010: 30) bahwa yang melandasi penelitian kualitatif adalah; (1) peneliti sebagai instrumen utama penelitian untuk datang secara langsung pada sumber data. (2) data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata bukan angka-angka. (3) hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses bukan pada hasil. (4) melalui analisis induktif, peneliti akan mengungkapkan makna dari keadaan yang telah di amati.

### **3.2. Waktu Dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BTN Syariah kendari pada bulan april sampai dengan mei tahun 2022. Lokasi penelitian di Bank

BTN Syariah Kendari, Jl. MT Haryono, Wowawanggu, Kadia, Kota Kendari, No 478.

### 3.3. Data Dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi yang di peroleh selama kegiatan penelitian. Dengan sumber data yang terbagi dua jenis yaitu :

1. Data primer, yaitu data yang diporoleh langsung dari CS (*Customer service*) dan nasabah Bank BTN Syariah Kendari.
2. Data sekunder, yaitu data-data yang diperoleh berupa informasi tertulis dan berupa dokumentasi.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang diharapkan pada penelitian ini, maka yang menjadi fokus perhatian dan pengamatan, yang selanjutnya akan dikaji secara mendalam adalah Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk *Electronic Channel (E - Channel)* Pada Masa Pandemi Covid - 19 di Bank BTN Syariah Kendari.

Untuk maksud tersebut dan untuk melengkapi bahan-bahan berupa data yang diperlukan dalam kegiatan pembahasan hasil penelitian ini, maka peneliti melakukan serangkaian aktivitas pengumpulan data dan informasi yang relevan. Bertolak dari pemaparan tentang aspek penelitian yang hendak peneliti analisis, maka peneliti merujuk pada pendapat Djohar, (2015:90) bahwa teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu, (1) observasi langsung (2)

wawancara mendalam, dan (3) studi dokumentasi. Penggunaan ketiga teknik tersebut membantu peneliti dalam aktifitas pengumpulan data-data yang di perlukan di lapangan, dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Observasi**

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk *Electronic Channel (E - Channel)* Pada Masa Pandemi Covid - 2019 di Bank BTN Syariah Kendari. Teknik observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki, dalam arti yang luas observasi tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Teknik observasi atau pengamatan pada penelitian ini digunakan peneliti untuk mengamati secara langsung berbagai strategi peningkatan kualitas pelayanan produk *Electronic Channel (E - Channel)* Pada Masa Pandemi Covid - 19 di Bank BTN Syariah Kendari, termaksud pula di dalamnya, mengamati proses berlangsungnya aktifitas yang dilakukan CS (*Customer Service*) dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan produk *Electronic Channel (E - Channel)*.

### **2. Wawancara**

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih

bertatap muka dengan mendengarkan langsung dari informasi-informasi dari yang diwawancarai. Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan keadaan umum di Bank Btn Syariah Kendari. Selain itu, metode wawancara ini digunakan untuk memperoleh data mengenai tanggapan-tanggapan yang berhubungan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan produk *Electronic Channel (E - Channel)* tersebut.

Metode wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur (*semistructure interview*), merupakan jenis wawancara dalam kategori *in depth interview*, dimana dalam pelaksanaan lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapatnya atau ide-idenya tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan produk *Electronic Channel (E - Channel)* tersebut. wawancara merupakan alat pengumpul data (informasi) yang langsung tentang beberapa jenis data sosial.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi, berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan teknik dokumentasi, peneliti menyelidiki benda - benda, yang berhubungan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan produk *Electronic Channel (E - Channel)* Pada Masa Pandemi Covid - 19.

Hasil dokumentasi yang dilakukan itu, selanjutnya dikaitkan

atau direlevansikan dengan hasil yang diperoleh pada penelitian ini sebagai bentuk kajian ilmiah pembahasan hasil penelitian ini.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif berdasarkan kenyataan yang diperoleh di lapangan. Peneliti dengan teknik ini berupaya untuk mengungkapkan, lalu mendeskripsikan kemudian menyajikan dan menginterpretasikan serta mereduksi data dari lapangan sesuai masing-masing komponen yang dievaluasi apa adanya tanpa melakukan pengontrolan.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Sugiono, 2011:334) dimana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Setelah data terkumpul, maka keempat komponen analisis yaitu (pengumpulan data, reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan) saling berinteraksi. Langkah-langkah yang ditempuh yaitu:

#### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data Dilaksanakan dengan cara pencarian informasi yang berhubungan dengan penelitian tersebut, Untuk mendapatkan data yang diperlukan terhadap berbagai jenis data dan bentuk data yang ada dilapangan, kemudian melaksanakan pencatatan data atau informasi yang telah diperoleh selama peneliti dilapangan.

## 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Apabila data sudah terkumpul langkah selanjutnya adalah mereduksi data. Menurut Sugiyono (2006: 338) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta 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 mencari apabila diperlukan.

Proses reduksi data dalam penelitian ini adalah: Pertama, Peneliti merangkum hasil catatan lapangan selama proses penelitian berlangsung yang masih bersifat kasar atau acak kedalam bentuk lebih mudah dipahami. Peneliti juga mendeskripsikan terlebih dahulu hasil pengamatan proses berlangsungnya rangkaian aktivitas sesuai tahapan yang dilaksanakan dalam proses implementasi kurikulum, yang dipresentasikan dalam bentuk kata-kata sesuai apa adanya dilapangan. Setelah selesai, peneliti melakukan reflektif awal yang merupakan kerangka pikir dan pendapat atau kesimpulan dari peneliti sendiri, Kedua peneliti menyusun satuan makna hasil analisis data dalam wujud kalimat faktual yang sederhana berkaitan dengan fokus dan masalah penelitian. Langkah ini dilakukan setelah peneliti membaca, mengoreksi dan mempelajari semua jenis data yang sudah terkumpul. Ketiga, setelah satuan makna kajian hasil penelitian diperoleh peneliti membuat koding. Koding diartikan sebagai kegiatan memberikan pemaknaan pada setiap

satuan hasil penelitian sesuai fokus permasalahan yang diamati yang bermaksudkan untuk dapat di telusuri kelengkapan dan kejelasan analisa data dari satuan sumbernya.

### **3. Penyajian Data (*Data Display*)**

Setelah data diolah dan direduksi, maka langkah selanjutnya menyajikan data (*display data*). Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif deskriptif, penyajian data dapat dilakukan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, dan sejenisnya.

### **4. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)**

Setelah penyajian data dilakukan, langkah selanjutnya adalah memaparkan kesimpulan atau *verification* ini didasarkan pada reduksi data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

Kesimpulan awal yang dikemukakan pada tahap pengumpulan data dilapangan, masih bersifat sementara dan akan berubah apabila ditemukan bukti-bukti baru yang kuat, yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal, telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali dari lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang dapat dipandang kredibel

### 3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam melakukan pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik Triangulasi data yakni pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data data itu Moleong (2010:330), sedangkan menurut Sugiyono (2011:238) triangulasi dalam pengujian kredibilitas (kepercayaan) ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai carad an berbagai waktu . Triangulasi terbagi menjadi 3 yaitu:

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu peneliti melakukan pengecekan data yang digunakan dapat penelitian ini berdasarkan sumber data yang diperoleh dari CS (*customer service*) dan nasabah Bank BTN Syariah Kendari, Sugiyono (2011: 238).

#### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu peneliti melakukan pengecekan data berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni observasi, wawancara dan dokumentasi, Sugiyono (2011: 239).

#### 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu yaitu peneliti melakukan pengecekan data berdasarkan waktu pelaksanaan pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2011:238) melaksanakan pengumpulan data berdasarkan waktu dibagi menjadi pengumpulan data primer atau pengumpulan data langsung dari objek penelitian dan waktu pengumpulan data



sekunder yang dilakukan dalam penelitian ini.

