

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Berdasarkan jenisnya, Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kualifikasi (pengukuran) menurut Sujarweni (2015:21).

Metode kualitatif berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

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

Penelitian dilaksanakan di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Cabang Kendari Silondae 1, yang berlokasi di Jalan H. Abdul Silondae Kel, Korumba, Kec. Mandonga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Adapun waktu penelitian adalah selama tiga bulan sejak dilaksanakan seminar proposal.

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

Sumber data terdiri dari :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari pegawai dan nasabah yang dijadikan responden dalam penelitian ini. Data primer dapat berupa opini subjek (orang)

secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara yang dilakukan dengan pihak PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Cabang Kendari A Silondae 1.

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari studi dokumen, dengan mempelajari berbagai tulisan melalui buku, jurnal, majalah, hasil lapangan, dan internet untuk mendukung penelitian.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi, merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah penelitian yang sedang dilakukan.
2. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mencatat dokumen-dokumen yang ada di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Cabang Kendari A Silondae 1.
3. Wawancara, yang dilakukan adalah tanya jawab langsung dengan informan untuk memperoleh data-data yang diperlukan.

### **3.5. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam

kategori, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2009). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data, yakni merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting.
2. Penyajian Data, yakni mengelompokkan atau mengkategorisasikan menurut fokus dan permasalahan penelitian.
3. Penarikan Kesimpulan, yakni mengambil kesimpulan dari beberapa data yang telah di sajikan dalam bentuk wawancara.

### **3.6. Pengecekan Keabsahan Data**

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan trianggu lasi. Triangulasi adalah memeriksa kebenaran data yang telah diperoleh kepada pihak-pihak lainnya yang dapat dipercaya atau mengecek sumber melalui sumber lain sampai pada taraf anggapan bahwa informasi yang dapat dipercaya. Peneliti akan melakukan triangulasi data dengan cara *cross check* data antara hasil observasi dengan data sekunder, hasil observasi dengan hasil wawancara dan data sekunder dengan hasil wawancara.