

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis, Metode dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, deskriptif yang berbentuk deskriptif atau yang dijabarkan kemudian pengumpulan data yang menggambarkan sebuah fenomena atau fakta secara apa adanya. Serta metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Kemudian pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan komparasi atau perbandingan adalah penelitian pendidikan yang menggunakan teknik membandingkan suatu objek dengan objek lain. objek yang dibandingkan dapat berwujud tokoh atau cendekiawan, aliran pemikiran, kelembagaan maupun manajemen.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Agustus sampai Oktober 2022. Penelitian ini dilakukan di Bank BSI KC Kendari MT Haryono dan BNI Kendari. Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena ingin mengetahui bagaimana kualitas hubungan (*relationship quality*) antara bank dan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional.

3.3. Data dan Sumber Data

Sumber data ini merupakan proses peneliti mendapatkan informasi maupun rujukan atau referensi. Dalam penelitian ini, peneliti

akan menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data penelitian yang diperoleh dari penelitian secara langsung kepada sumber aslinya atau tanpa ada perantara. Karena penelitian ini merupakan penelitian lapangan, maka yang menjadi sumber informasi dan data utama adalah wawancara dengan nasabah. Data primer yang dimaksud diantaranya kepercayaan, komitmen, dan komunikasi nasabah dan pihak bank yang terkait.

b. Data Skunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh orang lain. data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari buku, jurnal dan artikel lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Data skunder yang dimaksud diantaranya data nasabah dan profil bank BSI KC Kendari M.T. Haryono dan juga bank BNI KC Kendari.

3.4. Teknik Pengambilan Data Informan

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu laki-laki dan perempuan berumur produktif yaitu 20-60 tahun. Penggunaan teknik purposive sampling dalam penelitian ini bertujuan untuk dapat

mengetahui bagaimana perspektif ekonomi masyarakat perbandingan bank BSI MT Haryono Kendari dan bank BNI Kendari.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dikehendaki sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik sebagai berikut :

1) Observasi

Observasi disebut juga pengamatan, yang meliputi kegiatan pemantauan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Adapun pada teknik ini peneliti menggunakan observasi terstruktur yaitu pedoman observasi yang disusun secara terperinci sehingga menyerupai check-list. Peneliti tinggal membubuhkan tanda v (check) pada kriteria yang sesuai.

2) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam. Wawancara atau interview adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. (Arikunto, 2006: 156)

Dalam penelitian ini, karena mengingat keterbatasan waktu dan juga kesempatan meneliti, maka peneliti mengambil informan yang terdiri dari:

- 1) Kepala bank atau yang dapat mewakili BSI KC Kendari
M.T. Haryono
- 2) Kepala bank atau yang dapat mewakili BNI Kendari
- 3) 3 nasabah bank BSI KC Kendari M.T. Haryono
- 4) 3 nasabah bank BNI Kendari

3) Dokumentasi

Studi dokumen dalam penelitian kualitatif merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian. Dalam penelitian ini dokumentasi berupa hasil pedoman wawancara, dan sumber-sumber penunjang lainnya yang dijadikan referensi penulis yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.6. Teknik Analisis Data

Setelah pengumpulan data telah terangkum, maka selanjutnya peneliti menganalisis data yang telah dikumpulkan. Kemudian data tersebut disusun secara sistematis dan rasional yang terkumpul baik dari hasil observasi, wawancara dan dokumen-dokumen. (Moh. Soehada, 2008: 124)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif

dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas. Sesuai dengan pendekatan yang digunakan maka analisis data dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

a) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakkan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dimana setelah peneliti memperoleh data, harus lebih dulu dikaji kelayakannya dengan memilih data mana yang benar-benar dibutuhkan dalam penelitian ini.

b) Penyajian Data

Teknik penyajian data dalam berbagai bentuk seperti table, grafik dan sejenisnya. Lebih dari itu, penyajian data dapat juga berupa uraian dan pemaparan singkat, hubungan antara kategori dan sejenisnya. Penelitian ini, dilakukan setelah peneliti menganalisa data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara serta dokumen yang ada. kemudian penulis menguraikan secara rinci hasil dari Perspektif ekonomi masyarakat terhadap relationship quality bank syariah dan bank konvensional.

c) Verifikasi (Menarik Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data dapat menjawab rumusan masalah temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya tidak jelas sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas argumentatif. Operasionalisasi analisis data dapat dilakukan apabila data yang diperlukan telah lengkap dan data tersebut kemudian diuraikan menjadi bagian-bagian, sehingga susunan tatanan bentuk

sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan makna dari data tersebut lebih mudah dipelajari. (Sri Wahyuni, 2020: 186)

3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam pelaksanaan penelitian kualitatif perlu ditetapkan pengujian keabsahan data untuk menghindari data yang bias atau tidak valid. Hal ini untuk menghindari adanya jawaban dari informan yang tidak jujur (Sugiono, 2008:94). Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik triangulasi, yaitu:

- 1) Triangulasi Sumber, dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali tingkat kepercayaan dari suatu informasi yang diperoleh dari lapangan penelitian melalui sumber lain yang berbeda.
- 2) Triangulasi Tehnik, dilakukan dengan cara membandingkan data hasil observasi dilapangan dengan data hasil wawancara sehingga dapat disimpulkan kembali untuk memperoleh data akhir yang otentik sesuai dengan masalah yang ada dalam penelitian ini.
- 3) Triangulasi Waktu, dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara dan observasi dilapangan pada waktu dan situasi yang berbeda untuk menghasilkan data yang valid sesuai dengan masalah yang ada dalam penelitian ini.