

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.⁴⁹

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Sugiyono mengemukakan dalam bukunya bahwa Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.⁵⁰

Bentuk penelitian dari penelitian ini adalah masalah deskriptif. Rumusan masalah deskriptif merupakan suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Jadi dalam penelitian ini

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 2

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 9

penelitian tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain, dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain.⁵¹

B. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland sebagaimana yang telah dikutip oleh Lexy. J. Moleong dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian Kualitatif, mengemukakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya berupa data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Dalam penelitian ini sumber data primer berupa kata-kata diperoleh dari wawancara dengan para informan yang telah ditentukan yang meliputi berbagai hal yang nantinya mampu memberikan informasi terkait dengan hal yang diteliti.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, ketika tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 36

pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.⁵²

1. Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap gejala yang berkaitan dengan penelitian terhadap obyek penelitian.

2. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik pengumpulan data ini medasarkan diri pada laporan diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

Metode wawancara peneliti gunakan untuk menggali data seputar apa saja faktor yang mampu mempengaruhi nasabah dalam memilih BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur, adapun informan yang dipilih adalah sebagai berikut:

- a) Fitri yang merupakan seorang Funding Asisten di BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur.
- b) Reynaldi yang merupakan seorang *Operational Support Art* di BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur.
- c) Deni yang merupakan seorang *Operational and Service Head* di BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur.

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 104

d) Dan beberapa orang nasabah dari BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur yaitu Wawang Rahmawati, Ai Fatmawati, Romdhon Hamdani, Utsman Alfaris, Ari Ardiansyah, Iryanti.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen yang dikumpulkan berupa dokumen gambar dan tulisan. Dokumen gambar berupa foto saat melakukan kegiatan, sedangkan dokumen tulisan berupa struktur organisasi, profil perusahaan.

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah penelitian itu sendiri. Oleh karena itu penelitian sebagai instrumen juga harus “validasi” seberapa jauh penelitian kualitatif siap melakukan yang selanjutnya terjun kelapangan.⁵³

Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara adalah:

1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara dibuat sebagai panduan pengumpul data saat melakukan wawancara. Pedoman ini berisi pertanyaan yang akan

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 222

menggal informasi apa saja faktor-faktor yang meningkatkan minat nasabah BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur .Adapun kisi-kisi pedoman wawancara yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Pedoman Wawancara
Analisis Faktor-Faktor Yang Meningkatkan Minat Nasabah Pada Bsi Kcp
Abdullah Bin Nuh Cianjur

No	Fokus	Aspek	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1.	Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan meningkatkan ketertarikan nasabah menjadi nasabah BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur	Apakah kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang membuat nasabah tertarik pada BSI KCP Abdullah Bin Nuh	Pengaruh kualitas pelayanan membuat pengaruh besar terhadap sektor perbankan	Wawancara	- Nasabah BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur - <i>Funding Asisten</i> - <i>Operational Support Art</i> - <i>Operational and Service Head</i>
2.	Apakah penggunaan teknologi meningkatkan minat yang signifikan menjadi nasabah BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur	Apakah dengan adanya layanan atm, mobile banking dan internet banking menjadi salah satu faktor yang membuat nasabah tertarik dengan BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur	Adanya layanan atm, mobile banking dan internet banking yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi	Wawancara	- Nasabah BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur - <i>Funding Asisten</i> - <i>Operational Support Art</i> - <i>Operational and Service Head</i>
3.	Apakah kualitas produk dapat meningkatkan minat nasabah menjadi nasabah BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur	Apakah kualitas produk menjadi salah satu daya Tarik bagi para nasabah ?	Bagusnya kualitas produk yang menarik minat nasabah.	Wawancara	- Nasabah BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur

4.	Apakah Religiusitas meningkatkan minat signifikan menjadi nasabah BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur	Apakah religiusitas menjadi salah satu faktor yang membuat nasabah memilih BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur	Apakah Religiusitas menjadi penyebab nasabah memilih BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur	Wawancara	- Nasabah BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur
5.	Faktor apa yang paling dominan diantara kualitas pelayanan, penggunaan teknologi, kualitas produk untuk meningkatkan minat hnasabah BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur	Faktor mana yang paling dominan untuk meningkatkan minat nasabah dalam memilih BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur	Faktor mana yang dominan untuk meningkatkan minat nasabah ?	Wawancara	- Nasabah BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur

Tabel 3.1
Pedoman Wawancara

Aspek Pertanyaan	Subjek
1. Apakah dengan kualitas pelayanan Ibu/ Bapak lebih memilih BSI KCP Abdulah Bin Nuh Cianjur?	- Nasabah - <i>Funding Asissten</i> - <i>Oprational Support Art</i> - <i>Oprational and Service Head</i>
2. Apakah ibu/bapak mengenal teknologi yang ditawarkan BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur ?	- Nasabah - <i>Funding Asissten</i>
3. Apakah dengan adanya <i>Atm, mobile banking dan internet banking</i> mempermudah Ibu/ Bapak dalam melakukan sebuah transaksi?	- <i>Oprational Support Art</i> - <i>Operational and Service Head</i>
4. Apakah teknologi yang disediakan oleh BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur sudah lengkap ?	
5. Apa yang dirasa kurang dan mesti diperbaiki dalam sistem teknologi tersebut?	
6. Apakah dengan adanya teknologi membuat Ibu/bapak merasa tertarik menjadi nasabah dari BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur ?	
7. Apakah Ibu/ Bapak tau tentang Kualitas Produk BSI KCP	- Nasabah

Abdullah Bin Nuh Cianjur ? 8. Apakah dengan Kualitas Produk tersebut menjadi salah satu alasan nasabah memilih BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur ?	- <i>Funding Asisten</i> - <i>Operational Support Art</i> - <i>Operational and Service Head</i>
9. Apakah alasan ibu/bapak memilih untuk menjadi nasabah BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur ? 10. Mengapa ibu/bapak memilih BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur ? 11. Apakah religiusitas yang menjadi faktor utama dalam memilih sebuah lembaga keuangan ?	- Nasabah
12. Dari pertanyaan-pertanyaan diatas yaitu Kualitas pelayanan, penggunaan teknologi, kualitas produk dan Religiusitas yang menjadi alasan utama ibu/ bapak memilih untuk menjadi nasabah dari BSI KCP Abdullah Bin Nuh Cianjur?	- Nasabah

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali.⁵⁴

Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, atau verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:⁵⁵

Kegiatan analisis dibagi menjadi beberapa bagian penting yaitu :

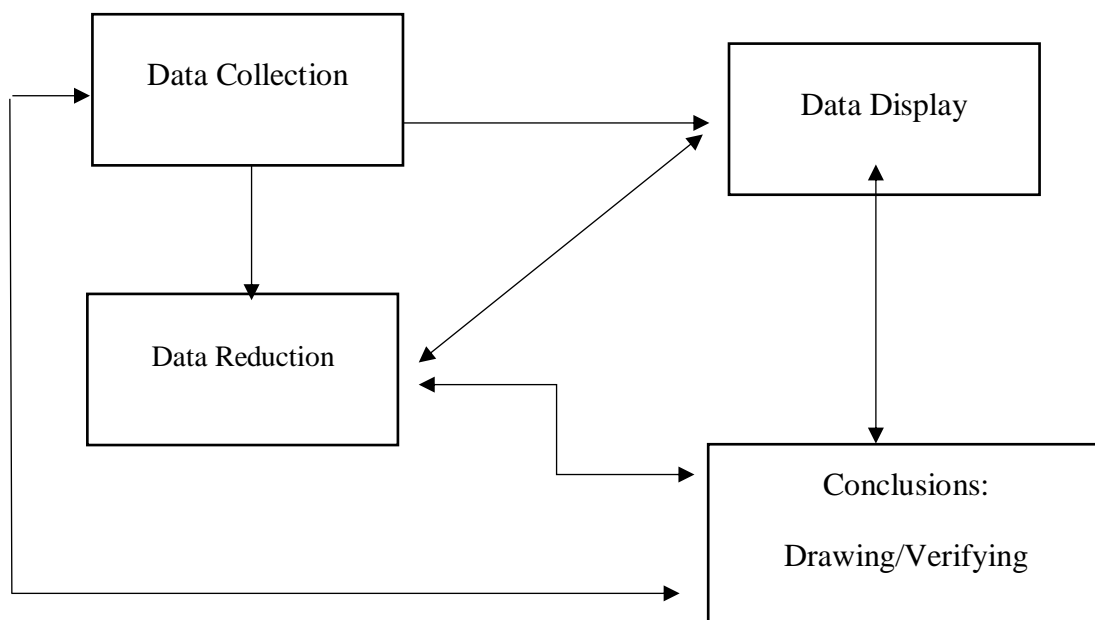
1. Pengumpulan data,
2. Reduksi data, penyajian data,

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 243

⁵⁵ Aji, "Teknik Analisis Data", diakses melalui, <https://eprints.uny.ac.id/18100/5/BAB%20III%2009.10.033%20Aji%20p.pdf>, tanggal November 2021, pukul 16.58

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi data.⁵⁶

Gambar 3.1
Analysis Interactive Model dari Miles & Huberman



Dari gambar diatas secara umum analisis dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai suatu proses pemilihan/penyeleksian data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, penganbstrakan, dan informasi data “kasar” yang muncul dari hasil data dilapangan. Reduksi dilakukan sejak pertama pengumpulan data, dimulai dari pengumpulan hasil wawancara dan observasi dan sebagainya sejak bulan Juli 2021 untuk menyisahkan antara data yang relevan dan data yang tidak relevan. Kemudian data tersebut diverifikasi

⁵⁶ Ilyas, “Pendidikan Karakter Melalui Homeschooling”, thn 2016, hlm. 94

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sebuah proses pendeskripsian sekumpulan informasi/data tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam data kualitatif penyajian akan di buat dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan bagian terakhir dalam penelitian kualitatif. Penelitian harus sampai pada kesimpulan dan dilakukan verifikasi baik dari segi bahasa maupun kebenaran yang didapat dari lapangan yang telah disepakati oleh pihak-pihak yang ada di tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohnya. Peneliti menyadari bahwa dalam mencari makna, peneliti harus menggunakan pendekatan emik, yaitu dari kacamata *key information*, dan bukan hanya penafsiran makna menurut pandangan peneliti (pandangan etik)

F. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapat gambaran dan informasi yang lebih jelas, lengkap, serta memungkinkan dan mudah bagi penelitian untuk melakukan penelitian observasi. Oleh karena itu maka penulis menetapkan tempat penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Dalam hal ini, tempat penelitian yang penulis pilih adalah Bank BSI KCP Abdullah Bin

Nuh Cianjur yang bertempat di Jl. Kh. Abdullah Bin Nuh Kabupaten Cianjur.

Penelitian ini dilakukan pada bulan juli 2021 hingga bulan desember 2021.