

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Secara umum metode penelitian didefinisikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis dan memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data yang analisis, data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah (Sugiyono, 2015).

Alasan pemilihan metode penelitian kualitatif karena permasalahannya masih belum jelas, holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijangkau dengan metode penelitian kuantitatif. Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam. (Sugiyono, 2016).

#### **B. Lokasi penelitian**

Lokasi yang dijadikan tempat dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KC Metro A Yani Jl. Ahmad Yani No.3, Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung 34124.

#### **C. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, peneliti juga bersedia melakukan penelitian dengan mempersiapkan dan memahami metode kualitatif yang digunakan, serta mempelajari atau memahami bidang yang akan diteliti, agar penelitian berjalan dengan lancar.

#### **D. Sumber Data**

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama). Data primer diambil dari wawancara nasabah BSI KC Metro A Yani Jl. Ahmad Yani.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1.) Wawancara**

Menurut Anggara (2021) wawancara merupakan komunikasi antara dua orang atau lebih dengan melibatkan seseorang yang

menginginkan informasi dengan mengajukan pertanyaan yang semi terstruktur. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dapat memudahkan dalam pencarian informasi dan penggalian data.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada 1 pegawai BSI KC Metro A. Yani dan 2BSI KC Metro A. Yani, untuk dapat memudahkan dalam pencarian informasi, penggalian data, dan bisa menjadi salah satu cara yang mudah dalam menjawab rumusan masalah dari penelitian ini

## 2.) Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang dikumpulkan dengan melihat dokumen atau catatan yang relevan dengan masalah. Dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat internet untuk memperoleh landasan teori dan mendapatkan data yang dapat menunjang penelitian (Sugiyono, 2016).

## F. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data yang penulis gunakan yaitu teknik analisis deskriptif ialah menggunakan dengan cara analisis yang lebih sering digunakan dalam kalimat ataupun narasi yang menjelaskan tentang fenomena data yang diperoleh oleh peneliti (Sofiah, 2022).

Peneliti akan menelaah, menguraikan data, mendisplay informasi dan konsepsi terkait upaya BSI KC Metro A. Yani dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Ada beberapa langkah analisis data yaitu:

### 1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan terhadap data yang dirasa masih kurang. (Agustinova, 2015).

Reduksi data dapat dibantu dengan alat elektronik seperti : komputer, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Dengan reduksi maka peneliti merangkum, mengambil data yang penting, membuat kategorisasi, berdasarkan huruf besar, huruf kecil dan angka.

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

Setelah data direduksi, maka langkah berikutnya adalah mendisplay data. Penyajian data adalah proses pengumpulan informasi yang disusun

berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan (Agustinova, 2015).

Dalam langkah ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu.

### 3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang disingkat-padat dan mudah dipahami, serta dilakukan dengan cara berulang kali melakukan peninjauan mengenai kebenaran dari penyimpulan itu, khususnya berkaitan dengan relevansi dan konsistensinya terhadap judul, tujuan dan permasalahan masalah yang ada.

## **G. Keabsahan Data**

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif terdiri atas perpanjangan pengamatan, triangulasi, dan menggunakan bahan referensi dan *member check*. Berikut ini penjelasannya:

### 1. Perpanjang pengamatan

Dalam perpanjang pengamatan yaitu untuk menguji kredibilitas data penelitian, yang difokuskan pada pengujian data yang diperoleh. Apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali kelengkapan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Bila setelah dicek kembali kelengkapan sudah benar, berarti sudah benar-benar terjadi. Maka waktu perpanjang pengamatan dapat diakhiri oleh peneliti (Sugiono, 2016).

### 2. Triangulasi

Peneliti menggunakan triangulasi menurut Sugiono (2016) untuk mengecek data dari sumber dan waktu.

#### a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber yaitu seorang peneliti melakukan pengecekan data dengan mencari informasi dari berbagai sumber yang lain. Maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan triangulasi sumber dapat

dilakukan dengan cara pengecekan kembali data yang diperoleh dari narasumber yang diteliti.

b. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda. Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada narasumber pada waktu atau situasi yang berbeda.

3. Menggunakan bahan referensi

Referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian sebaiknya data yang dikemukakan Perlu dilengkapi dengan foto atau dokumentasi autentik, sehingga menjadi lebih dipercaya (Sugiono, 2016).