

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan secara sistematis, logis dan berencana untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis data, serta menyimpulkan dengan menggunakan metode, atau teknik tertentu untuk mencari jawaban atas permasalahan (Kasiram & Idris, 2010).

Dalam dunia pendidikan pendekatan penelitian terbagi menjadi dua yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Dalam penulisan ini penulis menggunakan penelitian kualitatif. penelitian kualitatif adalah penelitian yang lebih mengutamakan pada masalah proses dan makna atau persepsi, di mana penelitian ini diharapkan dapat mengungkap berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi-analisis yang teliti dan penuh makna (Muhadjir, 1996).

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami makna yang disimbolkan dalam perilaku masyarakat menurut perspektif masyarakat itu sendiri. Penelitian kualitatif merupakan salah satu metode untuk mendapatkan kebenaran dan tergolong sebagai penelitian ilmiah yang dibangun atas dasar teori-teori yang berkembang dari penelitian dan terkontrol atas dasar empirik. Jadi, dalam penelitian ini bukan hanya penyajian data apa adanya melainkan juga berusaha menginterpretasikan korelasi sebagai faktor yang ada yang berlaku meliputi sudut pandang atau proses yang sedang berlangsung.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis, sehingga penelitian ini dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, akurat fakta, dan

karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu memahami secara mendalam dan menggali makna dari subjek yang diteliti.

## **B. Sumber Data**

### **1. Sumber Data Primer**

Menurut Hasan (2002) data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh orang yang akan melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer didapat dari sumber informan atau individu atau perseorangan seperti hasil wawancara dan penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Branch Operation & Service Manager* (BOSM) , anggota karyawan, dan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sentul dengan cara pendekatan melalui wawancara dan kuisisioner atau mencari informasi secara langsung di lapangan.

### **2. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono, data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Sumber data sekunder merupakan data pelengkap yang berfungsi untuk melengkapi data yang diperlukan data primer. Data sekunder yang diperoleh oleh peneliti berasal dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekunder diperoleh dari buku-buku perpustakaan, dokumentasi, atau dari laporan mengenai penelitian.

## **C. Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah orang yang paham betul mengenai apa yang diteliti. Lebih tegas Moelong mengatakan bahwa objek penelitian merupakan orang yang

dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Basowi & Suwandi, 2008). Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah orang yang cukup lama mengikuti kegiatan yang sedang diteliti, terlibat penuh dalam kegiatan yang sedang diteliti yaitu *Branch Operation & Service Manager*, anggota karyawan, dan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sentul.

## 2. Objek Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian yang pertama kali diperhatikan adalah objek penelitian yang akan diteliti. Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek dalam penelitian ini adalah semua kegiatan yang berkaitan dengan penerapan budaya perusahaan melalui *core value* AKHAK di Bank Syariah Indonesia KCP Sentul.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian. Hal ini disebabkan karna tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data. Dengan begitu, maka tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak bisa memperoleh data. Untuk memperoleh data yang valid dan bisa dipertanggung jawabkan, maka teknik pengumpulan data diperoleh melalui:

### 1. Wawancara

Wawancara merupakan upaya pendekatan informasi dengan cara bertanya secara langsung kepada informan. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan fakta, kepercayaan, perasaan, keinginan dan

sebagaimana yang diperlukan untuk memenuhi tujuan penelitian (Rosaliza, 2015). Peneliti hanya dapat memperoleh informasi dengan cara bertanya langsung.

Adapun wawancara yang akan dilakukan adalah wawancara tidak berstruktur, dimana di dalam metode ini memungkinkan pertanyaan berlangsung luwes, arah pertanyaan lebih terbuka, tetapi tetap fokus sehingga peneliti dapat memperoleh informasi sebanyak mungkin dan pembicaraan yang dilakukan tidak kaku (Singarimbun et al., 1989). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan dengan Branch Operation & Service Manager dan anggota karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Sentul. Hal tersebut dilakukan peneliti dengan tujuan untuk memperoleh data secara luas dan menyeluruh dengan kondisi saat ini.

## 2. Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis dalam lembaran kertas atau sejenisnya dan disampaikan kepada responden penelitian untuk diisi olehnya tanpa intervensi dari penulis atau pihak lain (Sudarwan, 2004).

Kuisisioner memiliki 3 jenis, yaitu kuisisioner terbuka, kuisisioner tertutup, dan kuisisioner campuran. Pada penelitian ini, penulis menggunakan kuisisioner tertutup, yaitu kuisisioner penelitian dengan daftar pertanyaan atau pernyataan yang sudah dilengkapi pilihan jawabannya sekaligus. Peneliti memberikan beberapa pernyataan dan responden bisa langsung memberikan tanda centang dalam kolom jawaban yang disediakan dan sesuai dengan pilihannya.

## 3. Observasi

Di samping wawancara, data dalam penelitian jenis kualitatif dapat diperoleh melalui metode observasi. Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis (Soeratio, 1995). Metode observasi bukan hanya sebagai proses kegiatan pengamatan dan pencatatan, namun

lebih dari itu observasi memudahkan kita mendapatkan informasi tentang dunia sekitar (Hasanah, 2017). Observasi dilakukan terhadap subjek, perilaku subjek selama wawancara, interaksi subjek dengan peneliti, dan hal-hal yang dianggap relevan yang dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara.

Berdasarkan peranannya, observasi dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Observasi partisipan

Observasi partisipan adalah observasi di mana peneliti atau *observer* berperan atau ikut aktif dalam kegiatan *observee*. Observasi secara langsung bertujuan untuk memperoleh data yang lebih lengkap, akurat dan validitasnya terjamin (Saadah et al., 2020).

2. Observasi non partisipan

Observasi non partisipan adalah teknik dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen (Dewi & Fauzan, 2017).

3. Observasi kuasi partisipasi

Observasi kuasi partisipasi adalah observasi di mana *observer* seolah-olah turut berpartisipasi yang sebenarnya hanya berpura-pura saja dalam kegiatan *observee*.

Diantara berbagai jenis metode observasi penulis menggunakan metode observasi partisipan, karena observasi ini melibatkan diri kedalam situasi dan kondisi sosial yang sedang diteliti. Pada saat peneliti berpartisipasi secara langsung, dapat dilakukan wawancara mendalam, pengumpulan data dokumentatif dan diskusi secara mendalam diarahkan kepada tujuan penelitian (Afifuddin & Saebani, 2009).

Penelitian yang dilakukan dengan metode observasi partisipan akan lebih memantapkan pengumpulan data. Dalam penelitian ini peneliti ingin memperoleh data mengenai bagaimana penerapan budaya perusahaan melalui *core value* AKHLAK pada Bank Syariah Indonesia KCP Sentul.

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2006). Alasan peneliti menggunakan metode dokumentasi, karena metode dokumen adalah sumber yang stabil, dapat digunakan sebagai bukti untuk pengujian, memiliki sifat yang alamiah, serta memberikan latar belakang penelitian yang lebih luas mengenai penelitian ini.

Peneliti menggunakan metode dokumentasi dengan tujuan agar memperoleh keterangan tentang segala hal yang berhubungan dengan sampel penelitian, baik itu mengenai gambaran umum Bank Syariah Indonesia dan mengenai budaya perusahaan melalui *core value* AKHLAK yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Sentul.

#### E. Teknik Validasi Data

Validasi adalah suatu proses dalam melakukan keabsahan data. Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) menurut versi "*positivisme*" dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria, dan pradigmanya sendiri (Moelong, 2008). Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur, sehingga dapat dikatakan mampu memperoleh data yang tepat dari variable yang diteliti (Setiawan & Hasbi, 2016).

Data penelitian kualitatif yang berupa kata-kata, kalimat, statement, perilaku dan kejadian yang berhasil dikumpulkan dan telah diberi kode, kemudian dianalisa kebenarannya. Alat yang dipergunakan untuk menganalisa data dan informasi adalah teknik analisa data triangulasi. Triangulasi membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda dalam

penelitian kualitatif (Moelong, 2008). Menurut Sugiyono, triangulasi dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu:

#### 1. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah usaha mengecek keabsahan data, atau mengecek keabsahan temuan penelitian (Bachri, 2010). Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode Wawancara, observasi, dan survei. Atau peneliti menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek informasi tersebut.

#### 2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara tersebut akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pada fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan tersebut akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

#### 3. Triangulasi Waktu

Sugiyono menjelaskan bahwa dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. makna dari triangulasi waktu ini adalah bahwa seringkali waktu turut mempengaruhi daya dapat dipercaya data. Misalnya, data yang dikumpulkan di pagi hari dengan teknik wawancara dimana saat

itu narasumber masih segar dan belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel (Alfansyur & Mariyani, 2020).

Dalam penelitian ini untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan metode triangulasi sumber dan metode. Penerapannya, triangulasi sumber dilakukan peneliti dengan melakukan:

1. Mengajukan berbagai variasi pertanyaan.
2. Membandingkan data hasil wawancara, dengan data hasil kuesioner dan pengamatan (observasi).
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Hubberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, menurut Miles dan Hubberman dalam buku yang dikutip oleh Sugiyono, terdapat tiga langkah dalam analisis data (Sugiyono, 2011).

### **1. Reduksi data**

Reduksi data merupakan hasil dari analisa-analisa dari pengumpulan data peneliti dengan cara wawancara dan dokumentasi yang didapatkan dari informan baik primer dan sekunder dengan memilih dan merangkum agar menjadi sederhana dan mudah dipahami (Hidayati, 2017). Semakin lama peneliti berada di lapangan maka jumlah



data akan semakin banyak. Oleh karena itu, reduksi data diperlukan sehingga data tidak bertumpuk agar tidak mempersulit analisis selanjutnya. Langkah-langkah yang dilakukan dalam reduksi data yaitu merangkum, memilih hal pokok, fokus pada hal penting, dicari tema dan polannya, menggolongkan atau mengkategorisasi, dan data yang tidak penting diringkas atau dibuang. Dengan demikian akan diperoleh gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengumpulan data selanjutnya.

## 2. Penyajian data

Setelah direduksi maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan memberikan penyajian data berbentuk teks yang bersifat naratif, maka akan lebih mempermudah dalam memahami apa yang terjadi, serta merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

### 3. Kesimpulan dan verifikasi

Langkah ke tiga dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Bagian ini merupakan kegiatan terakhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Setelah data dianalisis kemudian dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendeskripsikan fakta yang ada di lapangan dan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinnya saja.

Maka setiap proses yang telah dilakukan merupakan wujud untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari lapangan, dokumen, laporan, dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan metode dokumentasi. Jika kesimpulan awal tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat selama pengumpulan data maka akan gugur. Tetapi jika kesimpulan didukung bukti yang valid dan konsisten saat peneliti ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.

### **G. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian merupakan cakupan wilayah menjadi pusat penelitian. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia yang beralamat di Bellanova Country Mall Ruko Blok RK 8 No 12-15, Jl. MH. Thamrin, Kelurahan Cipambuan, Kecamatan Babakan madang, Kab. Bogor Jawa Barat. Waktu penelitian ini adalah waktu yang digunakan peneliti ketika melakukan penelitiannya. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September 2021.