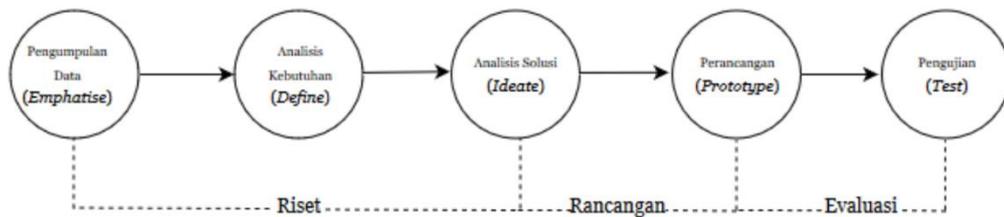


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipergunakan dalam penelitian yang dilakukan peneliti ini adalah penelitian kualitatif. Ini adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang sedang terjadi pada subjek. Lebih tepat dan pantas digunakan meneliti hal yang berkaitan dengan sikap atau perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan objek Moleong (2007 : 6) dalam (RAPHAEL, 2019). Analisis penelitian ini menggunakan pendekatan atau metode project thinking. Metode *design thinking* ada di bawah ini:



Sumber : (Darmalaksana et al., n.d.)

Gambar 3. 1 Prosedur Pendekatan Design Thinking

Prosedur penelitian pada pendekatan design thinking pada skema diatas meliputi beberapa fase, yakni *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* . (Henriksen et al., 2017) Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif design thinking untuk memperoleh sebuah ide inovasi layanan baru pada bank tradisional untuk meningkatkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan atau nasabah bank.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di BJB Syariah yang terletak di Banten Jawa Barat namun melalui media *zoom*. penelitian ini dilaksanakan dengan durasi lama 1 bulan pada tanggal 1 September 2022 sampai dengan 1 Oktober 2022.

3.3 Unit Analisis

Penelitian yang dilakukan peneliti ini menggunakan unit analisis untuk diteliti yaitu faktor peningkatan inovasi pelayanan baru sebagai upaya untuk

mempertahankan loyalitas pelanggan bank atau nasabah, subjek dalam penelitian ini adalah 6 (enam) orang anggota tim dari BJB Syariah dengan didampingi 1(satu) orang fasilitator dan 1 (satu) orang tenaga ahli inovasi *Design Thinking* dalam melakukan proses inovasinya.

3.4 Jenis Data

- a) Data Subjek : 6 (enam) orang anggota tim bank BJB Syariah yang didampingi oleh 1(satu) orang fasilitator dan 1 (satu) orang tenaga ahli inovasi *Design Thinking*
- b) Data Fisik : Bank Jabar Banten Syariah
- c) Data Dokumenter : Data dari hasil proses perencanaan inovasi layanan baru

3.5 Sumber Data

- a) Data primer, Sumber yang terutama untuk dijadikan bahan penelitian adalah melalui Workshop dengan subjek penelitian adalah 6 (enam) orang anggota tim dari BJB Syariah dengan didampingi 1 (satu) orang fasilitator dan 1 (satu) orang tenaga ahli inovasi design thinking.
- b) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber buku, skripsi dan jurnal yang berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

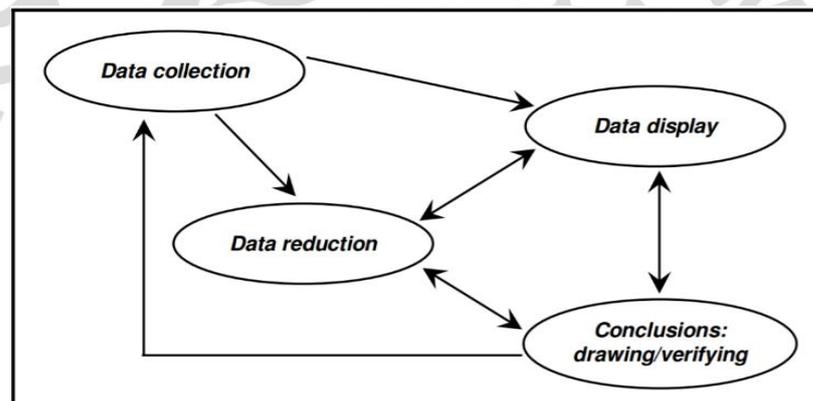
Pada pengumpulan data penelitian terdiri wawancara kepada obyek penelitian dengan mengikuti langkah-langkah metode *Design Thinking* mulai dari proses *emphaty*, *define*, *ideate*, *prototype* dan pengujian serta diperkuat dengan studi dokumentasi. Tahapan langkah yang dilakukan dalam pengumpulan data pada proses *Design Thinking*, sebagai berikut:

- a.) *Empathy*, disini peneliti melakukan riset penelitian melalui proses *emphaty* dengan melakukan pengamatan, *user interview* dan *empathy map*.
- b.) *Define*, peneliti memahami masalah yang ada dan kebutuhan yang diinginkan dengan melihat *empathy map*.
- c.) *Ideate*, peneliti melakukan tahapan perancangan dengan melakukan *crazy eight* yang nantinya akan dipilih 1 (satu) solusi terbaik dari tim yang akan digunakan selanjutnya untuk dilakukan *storyboard* dalam menggambarkan tahapan prosedur yang digunakan

- d.) *Prototype*, peneliti mengubah solusi abstrak pada metode sebelumnya untuk dapat digambarkan dengan lebih jelas dan mudah dipahami oleh konsumen yang kemudian akan diberikan respon oleh pelanggan.
- e.) *Test*, peneliti melakukan pengujian berulang untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas *prototype* yang diujikan untuk mengukur tingkat kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan.

3.7 Teknik Analisis Data

Pengolahan data yang telah dikumpulkan pada saat mengambil keputusan pada data yang tersedia menjadi runtutan pembahasan yaitu, melalui komponen analisis data yang dilakukan secara terus menerus hingga data dirasa cukup sesuai kebutuhan.



Gambar 3.2 Skema Pengolahan Data

3.8 Uji Keabsahan Data

Pada tahap uji keabsahan data pada penelitian yang diteliti menggunakan teknik triangulasi yang mengutamakan efektivitas pada proses dan hasil yang sesuai. Dengan menguji proses dan hasil dari metode yang sudah sesuai merupakan cara melakukan triangulasi dan dengan pengecekan data dari kumpulan sumber dan waktu waktu tertentu. Demikian didapatkan triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2007:273)

:

- 1) Triangulasi sumber:

Untuk tahap uji kredibilitas informasi, informasi tersebut diverifikasi oleh beberapa sumber. Peneliti menganalisis data yang terkumpul untuk

menyimpulkan, dan kemudian meminta ketiga sumber data untuk menyetujui. (konfirmasi anggota)..

2) Triangulasi teknik:

Untuk menguji kredibilitas informasi, informasi dari sumber yang sama diverifikasi dengan teknik yang berbeda beda. Contohnya, verifikasi data dapat dilakukan dengan wawancara, sharing atau FGD. Jika terjadi hasil pengujian yang berbeda harus dilakukan diskusi atau tindak lanjut yang didukung dengan adanya kumpulan data yang relevan untuk mengafirmasi kecocokan data yang akan digunakan atau diyakini benar.

3) Triangulasi Waktu :

Data yang valid adalah data yang menggunakan teknik wawancara, saat narasumber dalam kondisi segar, data yang terkumpul di awal kegiatan memberikan informasi yang lebih cocok, sehingga lebih dipercaya. Selain itu, hal ini dapat dilakukan melalui divisi inspeksi, REA atau teknik lainnya dapat digunakan ketika hasil pengujian menghasilkan perbedaan data maka harus melakukan pengujian ulang untuk memastikan tentang data.

