BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian menurut Sugiyono (2025:2) merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yatu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegitan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris, dan sistematis. Sedangkan data yang diperoleh memalui penelitian itu adalah adalah data empiris (teramati) yang mempeunyai kriteria tertentu yaitu valid, *realiable*, dan objektif. Selain itu, secara umum tujuan penelitian untuk menggambarkan, menemukan, dan untuk menciptkan. Penelitian yang bersifat mengambarkan misalnya, dengan hal ini kegunaan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan rumusan, pelaksanaan, hasil dan *outcome* kebijakan; karakteristik peserta didik; karakteristik masyarakat suatu daerah; profil aparatur negara; dan nilai variabel indepen atau dependen secara kualitatif dan kuantitatif.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif. Penelitian ini mengalami transisi metodologis dari metode kuantitatif berubah menjadi kualittaif. Hal ini didasari oleh hasil temuan pra-survei yang menunujukan perbedaan yang signifikan pada varibel kepuasan kerja. Oleh 8karena itu, peneliti dan dosen pembimbing memutuskan untuk beralih pada metode

kuantitatif. Keputusan ini diambil untuk mengeksplrasi secara mendalam mengenai fenomena kepuasan kerja di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari kota Bandung.

Menurut Sugiyono (2025:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dim2ana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.2 Partisipan Penelitian

Penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kualitatif maka subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang menjadi sasaran penelitian atau sumber yang memberikan informasi. Pemilihan partisipan pada penelitian ini yaitu melalui *key informan* dan *main informan*. *Key informan* berupa data sukunder yang diperoleh dari *annual report*, penilaian rating dari google maps serta data sekundernya lainnya. *Main informan* yaitu wawancara dengan Sepervisor SDM dan Umum serta perwakilan karyawan dari setiap unit kerja. Oleh karena itu, mereka dinilai mampu memberikan informasi yang mendalam menjadi terkait dengan kepuasan kerja karyawan.

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BJB Kantor Cabang Tamasari yang berlokasi di JL. Tamansari No. 18, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat.

3.2.2 Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian dilaksanakan pada bulan (januari 2026 sampai dengan juni 2026). Kegiatan awal penelitian di fokuskan pada tahap persiapan pengumpulan data awal meliputi pengusunan instrumen, pengumpulan data sekunder, prasurvei penelitian.

3.3 Definisi Dan Operasional Parameter

Parameter penelitian merupakan suatu nilai atau kondisi yang dijadikan sebgai tolak ukur dalam menemukan segala sesuatu untuk mengisi kekosongan atau kekurangan dalam suatu hal, menggali secara mendalam, mengembangkan dan memperluas pengetahuan, serta mengkaji kebenaran yang diragukan sehingga kebeneran yang sebernarnya terungkap.

3.3.1 Definisi parameter

Dalam kamus besar bahasa indonesia (KBBI) arti parameter yaitu ukuran seluruh populasi dalam penelitian. Parameter berfungsi sebagai nilai angka dari setiap elemmen populasi. Paramter juga digunakan seba2gai dasar acuan untuk penelitian selanjutnya dalam membuat keputusan.

Parameter dalam penelitian ini mengacu pada perpesktif Herzberg yang dimana kepuasan kepuasan kerja di kelompok ke dalam 2 faktor. Faktor tersebut yaitu *hygiene factor* dan *motivator factor*. *Hygiene factor* terdiri dari pembayaran, kondisi kerja, kebijankan perusahaan, pengawasan, dan hunbungan antar pribadi. Dan *motivator factor* terdiri dari sifat pekerjaan, pencapaian, peluang promosi, pengakuan, dan tanggungjawab.

3.3.2 Operasionalisasi Parameter

Operasionalisasi adalah suatu proses mengubah konsep abstrak menjadi variabel yang terukur dan untuk mengamati dan menganalisis konsep-konsep tersebut secara empiris. Proses ini melibatkan identifikasi indikator spesifik yang mewakili variabel yang diteliti. Operasionalisasi melibatkan penguraian konsep-konsep yang menjadi elemen-elemen penelitian. Keterangan atau informasi yang diperoleh menjelaskan batas-batas atau bagian-bagian tertentu dari suatu sistem suapaya mudah dipahami oleh semua kalangan. Batasan-batasan yang dimaksud yaitu batasan dari informasi maupun tanggung jawab dari masing-masing pihak Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.

Operasional Variabel merupakan seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati bagaimana mengukur suatu variabel atau konsep definisi tersebut membantu kita untuk mengklarifikasi gejala disekitar ke dalam kategori khusus variabel. Adapun operasionalisasi variabel pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

Tabel 3.1

Operasionalisasi Parameter

Rumusan Masalah	Proposisi penelitian	Indikator	Jenis data	Sumber informasi
Bagaimana kepuasan kerja karywan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari saat ini	Kepuasan kerja karyawan pada organisasi bisnis dapat dianalisis	Pekerjaan itu sendiri	Data primer	Karyawan
		Pembayaran upah (gaji)	Data primer	Karyawan
		Peluang promosi	Data primer	Karyawan
		Pengawasan	Data primer	Karyawan

Rumusan Masalah	Proposisi penelitian	Indikator	Jenis data	Sumber informasi
		Hubungan antar rekan kerja	Data primer	Karyawan
Bagaimana kinerja karyawan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari kota Bandung saat ini.	Kinerja kepuasan karyawan pada organisasi bisnis dapat dianalisis.	Kualitas	Data sekunder	Rating google maps
		Kuantitas	Data sekunder	Penilain kinerja
		Ketepatan waktu	Data sekunder	Absensi
		Efektivitas	Data primer	Supervisor SDM dan Umum
		Kemandirian	Data primer	Supervisor SDM dan Umum
		Komitmen kerja	Data sekunder	Absensi
Apa saja faktor-faktor yang menghambatan kepuasan kerja karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.	Hambatan kepuasan kerja pada organisasi bisnis dapat diidentifikasi.	Faktor Internal		
		Nilai-nilai (*Value)*	Data primer	Supervisor SDM dan Umum
		Kepribadian	Data primer	Supervisor SDM dan Umum
		Locus of control	Data primer	Supervisor SDM dan Umum
		Faktor Eksternal		
		Kemapuan perusahaan	Data primer	Supervisor SDM dan Umum
		Kondisi kerja	Data primer	Karyawan
Bagaimana strategi untuk meningkatkan	Strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja	*Hygiene factor*		
		Pembayaran	Data primer	Karyawan

Rumusan Masalah	Proposisi penelitian	Indikator	Jenis data	Sumber informasi
kepuasan kerja karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari dengan teori F.Herzberg.	karyawan dengan teori F.Herzberg dapat dirancang.	Kondisi kerja	Data primer	Karyawan
		Kebijakan Perusahaan	Data primer	Karyawan
		Pengawasan	Data primer	Karyawan
		Hubungan antar pribadi	Data primer	Karyawan
		Motivator factor		
		Sifat pekerjaan	Data primer	Karyawan
		Pencapaian	Data primer	Karyawan
		Peluang promosi	Data primer	Karyawan
		Pengakuan	Data primer	Karyawan
		Tanggungjawab	Data primer	Karyawan

Sumber: Diolah peneliti (2026)

3.4 Sumber Data

Sebagaimana yang telah di simpulkan oleh Ratnaningtyas et al., (2022:17) sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, data diartikan sebagai kenyataan yang ada yang berfungsi sebagai bahan sumber untuk menyusun suatu pendapat, keterangan yang benar, dan keterangan atau bahan yang dipakai untuk penalaran dan penyelidikan. Jadi yang dimaksud sumber data dari uraian di atas adalah subyek penelitian dimana data menempel. Sumber data dapat berupa benda, gerak, manusia, tempat dan sebagainya.

Sedangkan menurut Sugiyono (2025) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari setting-nya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (natural setting), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain.

Jika di lihat dari sumber datanya, sumber data penelitian terdiri dari :

1. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.
2. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses dalam menghimpun informasi atau data yang relevan yang diperoleh dari berbagai sumber guna mencapai tujuan penelitian, memecahkan masalah, atau pengambilan kepusuan secara sistematis.

Dalam peneltian ini terdapat beberapa macam teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya sebagai berikut:

1. Observasi

   Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spresifik jika dibandingkan dengana teknik pengumpulan data lainnya. Teknik ini tidak terbatas pada orang saja, akan tetapi juga objek-objek lainnya (Sugiyono, 2025:2023).
2. Wawancara

Wawancara yaitu studi pendahuluan yang dilakukan untuk menemukan permasalahan yang akan di teliti secra mendalam dengan jumpah responden sedikit. Teknik ini didasari pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report* atau setidak-tidaknya pada penegtahuan atau keyakinan pribadi (Sugiyono, 2025:195).

3. Kuesioner

   Sugiyono (2025:199) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

4. Dokumentasi

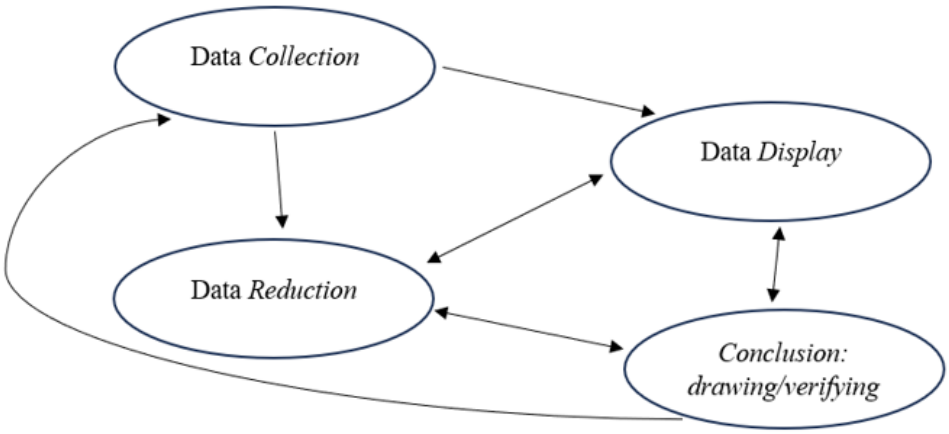
   Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, baik berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen ini terdiri dari: dokumen berupa tulisan contohnya,catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan; dokumen yang berupa gambar, contohnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Teknik pengumpulan data ini berfungsi sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2025:314).

5. Triangulasi

   Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam teknik ini data yang telah di kumpulkan di uji kredibilitas data tersebut dari berbagai sumber data. Teknik trianggulasi berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama (Sugiyono, 2025:315).

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2025:321) Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.1Teknik Analisa Data

Sumber: Sugiyono (2025)

1. Data *collection* (Pengumpulan data)

   Data collection yaitu pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (trianggulasi). Pengumpulan data ini dilkuakan berhari-bari, atau bahkan sehingga data diperoleh banyak. Tahap ini merupakan tahap awal yang dilakukan peneliti terhadap sosial/objek yang akan diteliti, sehingga peneliti memperoleh data yang sangat banyak yang bervariasi (Sugiyono, 2025:323).

2. Data *reduction* (Reduksi data)

   Menurut Sugiyono (2025:323) mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

3. Data *display* (penyajian data)

   Dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2025:325) penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has heen narrative tex*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

4. *Conclusion drawing/verification*

   Menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan hasil temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan ini dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum diketahui kebenarannya sehingga setelah diteliti seksama, menghasilkan hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2025:329).

3.7 Alat Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan alat analisis data Nvivo. Dalam Hartono et al., (2025) dijelaskan bahwa NVivo adalah produk dari QSR International yang banyak digunakan dalam penelitian kualitatif. NVivo mendukung importasi berbagai format data, seperti teks, audio, video, dan data dari media sosial. Keunggulan utama NVivo terletak pada fitur *coding* otomatis, *query*, dan visualisasi

seperti *wordcloud* dan *treemap*. Analisis NVivo adalah proses penggunaan software NVivo untuk menganalisis data kualitatif, seperti wawancara, observasi, dan teks. NVivo membantu peneliti mengorganisir, mengkode, dan menemukan pola dalam data tersebut. Software ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tema, tren, dan hubungan dalam data, serta memvisualisasikannya untuk analisis yang lebih dalam.

Nvivo dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari. Dengan pengambilan sampel dari perwakilan setiap tingkatan manajmen yang sudah mempunyai pengalaman bekerja diatas 5 tahun.

Berikut terdapat manfaat analisis Nvivo bagi peneliti kualitatif menurut (Hartono et al., 2025) yaitu:

1. Pengorganisasian data

   NVivo memungkinkan peneliti untuk mengorganisir data dalam proyek penelitian yang terstruktur dan mudah diakses.

2. Pengkodean yang efisien

   Software ini memudahkan proses pengkodean data dengan berbagai fitur, seperti pencarian kata kunci, pengelompokan tema, dan penciptaan *node*.

3. Identifikasi pola dan temuan

   NVivo membantu peneliti mengidentifikasi pola, tren, dan hubungan dalam data, sehingga memudahkan identifikasi tema dan wawasan penelitian.

4. Visualisasi data

Software ini menyediakan berbagai fitur visualisasi data, seperti grafik, diagram, dan peta hubungan, yang memudahkan peneliti untuk mempresentasikan hasil analisis.

5. Analisis yang komprehensif

   NVivo mendukung berbagai metode analisis kualitatif, seperti analisis tematik, analisis konten, dan analisis *grounded theory*.

Dengan memanfaatkan fitur-fitur NVivo, peneliti dapat meningkatkan kualitas analisis data kualitatif, mendapatkan wawasan lebih mendalam, dan menghasilkan penelitian yang lebih bermakna.

3.8 Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2025:363) temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Dalam pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi, *ujicredibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).

Tabel 3.2

Pengujian Keabsan Data

Aspek	Metode kualitatif
Nilai kebenaran	Kredibilitas (*credibility*)
Penerapan	Keteralihan (*transferability*)
Konsistensi	*Dependability/auditability*
Netralitas	Dapat di konfirmasi (*confirmability*)

Sumber: Sugiyono (2025:364)

3.8.1 Uji Kredibilitas (Credibility)

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, anlisis kasus negatif, dan membercheck.

3.8.1.1 Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas datą penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak.

3.8.1.2 Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

3.8.1.3 Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagi sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

1. Tiangulasi pengecekan

   Triangulasi penegcekan yaitu teknik yangdilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Tiangulasi teknik

   Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner.

3. Tiangulasi waktu

   Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

3.8.1.4 Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang

telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemükan sudah dapat dipercaya.

3.8.1.5 Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara.

3.8.1.6 Mengadakan Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh penelit kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahuf seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Pelaksanaan *member check* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan, atau kesimpulan.

3.8.2 Pengujian Transferability

Transferability ini merupakan validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil.

3.8.3 Pengujian Dependability

Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Untuk itu pengujian dependability dilakukan dengan caramelakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

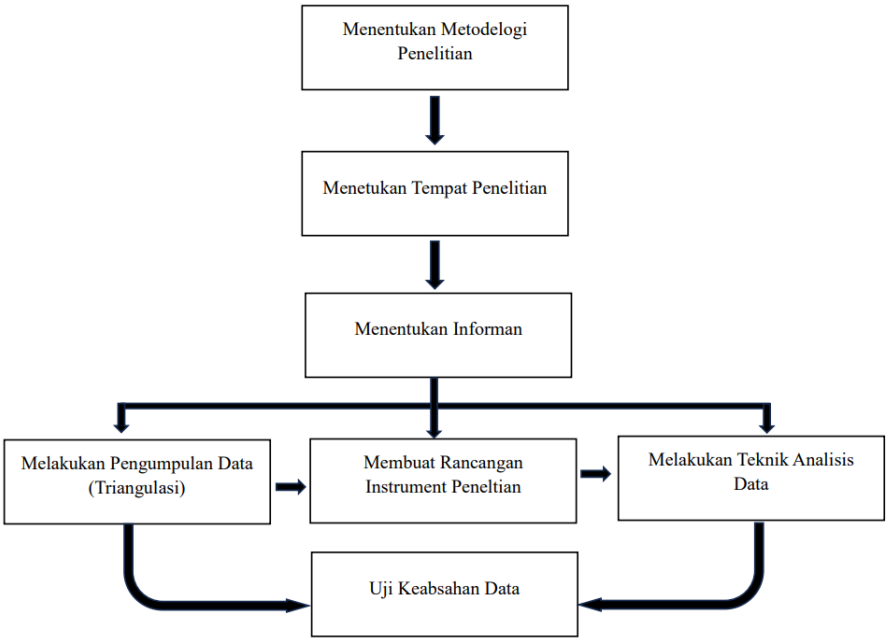
3.8.4 Pengujian *Confirmalibility*

Penelitian kualitatif bersifat subyektif, oleh karena itu supaya menjadi lebih obyektif, maka diperlukan uji obyektivitas atau yang disebut *uji confirmalibility*.

Uji *confirmalibility* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmalibility* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmalibility.*

3.9 *Flowchart Alur* Penelitian

Flow chart penelitian (bagan alur) merupakan sebuah diagram yang menyajikan langkah-langkah dan keputusan dalam melakukan sebuah proses dalam suatu penelitian. Setiap langkah digambarkan dalm bentuk diagram dan dihubungkan dengan garis serta anak panah. Flowchart peneltian berperan penting dalam menentukan langkah dari setiap proyek penelitian yang melibatkan banyak orang sekaligus (Setiawan, 2021).



Gambar 3.2 Flowchart Penelitian

Alur penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu di awali dengan menentukan metodologi peneltian. Metodologi penelitian berkaitan dengan ”alat” yang akan digunankan dilapangan dalam peneltian. Peneliti memutuskan untuk menggunakan pendektan metode kualitatif. Metode kualitatif dipilih oleh peneliti karena motede ini bersifat natural dan alamiah yang artinya tidak ada yang disembunyikan antara peneliti dan pemberi informasi.

Langkah selanjutkan yang dilakukan peneliti, yaitu menntukan dan memilih informan yang berkompeten dibidangnya. Peneliti menentukan informan dipenelitiannya yaitu karyawan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari. Dari informan tersebut, hal pertama yang dilakukan peneliti yaitu melakukan teknik pengumpulan data melalui triangulasi (observasi, wawancara, dan dokumentasi) serta kuesioner secra bertahap yang dilanjutkan dengna membuat rangcanagn intrumen peneltian yang akan diteliti. Setelah itu, peneliti melalakukan teknik analisi data diantaranya yaitu pengumpulan dta, mereduksi data, menyajikan data, dan membuat kesimpulan dari hasil perolehan data. Tahap terkhir dalam penelitian ini yaitu dengan uji ke absahan data dengan *trasferability, dependability,* dan *comfirmability.*