

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini berdasarkan fokus penelitian yang diteliti, oleh karena itu peneliti memilih metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif ialah metode yang disebut dengan pendekatan *investigation* (penyelidikan) dikarenakan proses pengumpulan data dilakukan dengan proses tatap muka secara langsung pada lokasi penelitian. Penelitian kualitatif mencari makna, pemahaman, pengertian, tentang suatu fenomena”.<sup>1</sup> Menurut jenis data dan analisis, penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena apa yang terjadi oleh subjek penelitian. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu prosedur pemecahan permasalahan ditelusuri dengan menggambarkan subjek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

#### B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti yakni kegiatan yang dilakukan dengan tujuan menjalin hubungan dengan subjek penelitian yang akan diteliti. Pelaksanaannya dilakukan secara terang-terangan untuk melibatkan subjek penelitian dalam kegiatan penelitian.<sup>2</sup> Oleh karenanya sangat penting bagi peneliti untuk meninjau langsung kejadian di lapangan secara optimal. Hal ini disebabkan peneliti ikut berperan aktif dalam pengamatan dan wawancara langsung pada objek penelitian, sehingga peneliti harus hadir langsung ke tempat penelitian untuk melakukan suatu wawancara dan mengobservasi objek penelitian.

#### C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat KCP Madiun Jl. Gatot Subroto No. 52, Kauman, Kec. Nganjuk, Kab. Nganjuk, Jawa Timur, 64411.

#### D. Data dan Sumber Data

44

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder:

##### a. Data

##### 1) Data Primer

---

<sup>1</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rodakarya, 2011), 6.

<sup>2</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), 328.

Data primer yaitu data yang berasal dari data secara individu yakni melalui kuersioner atau wawancara. Dalam hal ini, data primer tersebut didapatkan dari wawancara dan pengamatan kepada narasumber pihak Bank Muamalat KCP Nganjuk serta nasabah Pengguna Muamalat DIN Bank Muamalat yaitu Bapak Vudha Wisnala selaku *Manager Relationship* dan Mbak Haniza Chusna selaku *Customer Service* Bank Muamalat KCP Nganjuk, dan beberapa nasabah (Windi, Toni, Hamzah, Ratna, Azkiya)

## 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Data terlebih dahulu dikumpulkan oleh suatu Lembaga atau instansi. Data sekunder dapat diperoleh dalam bentuk dokumen melalui buku fisik, buku online, skripsi, jurnal dan laporan Lembaga keuangan.<sup>3</sup> Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data internal Bank Muamalat KCP Nganjuk berupa data jumlah nasabah tahun 2018-2022 terkait jumlah nasabah keseluruhan dan nasabah pengguna layanan Muamalat DIN.

### b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif yaitu data yang didapatkan oleh peneliti dalam memperoleh sejumlah informasi yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian, baik data primer maupun data sekunder. Data dapat diperoleh dari narasumber, dokumentasi instansi, badan atau sejarah instansi, tetapi belum tentu data yang diperoleh dari berbagai sumber semuanya akan berguna bagi peneliti, karena akan dikelompokkan dengan sesuai rumusan masalah yang telah ditetapkan. Oleh karena itu yang nantinya akan digunakan ialah data yang telah dikelompokkan berdasarkan kebutuhan.<sup>4</sup>

Narasumber yang bertugas sebagai informan pada penelitian ini adalah Customer Service yang nantinya akan dikembangkan kepada narasumber lainnya. Dari sisi peneliti mengambil data untuk menjabarkan strategi *frontliner* dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi Muamalat DIN ditinjau dari perspektif

---

<sup>3</sup> Fachri Firdaus, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021), 149.

<sup>4</sup> Mukhtar, *Metodologi Penelitian Deskriptif Kualitatif*, (Jakarta: Referens Gp Press Group), 107.

manajemen strategi syariah di Bank Muamalat KCP Nganjuk. Peneliti akan berusaha secara optimal untuk mendapatkan data yang objektif untuk menjabarkannya.

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

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a) Observasi

*Observation* merupakan aktivitas rutin manusia dengan menggunakan alat bantu panca indera..<sup>5</sup> Menurut salah satu pakar dikatakan bahwa observasi adalah metode mengumpulkan data dengan terjun secara langsung ke lapangan atau tempat yang diteliti. Selain itu observasi dapat diartikan sebagai suatu pengamatan yang sistematis pada sebuah fenomena yang diteliti.<sup>6</sup> Tahap Observasi ini diawali dengan melakukan pengamatan pada Lembaga keuangan di Kediri, Nganjuk, Tulungagung dan Madiun. Setelah tahap pengamatan disimpulkan bahwa Bank Muamalat KCP Nganjuk merupakan Lembaga Keuangan Syariah yang memiliki jumlah nasabah tertinggal dibanding dengan nasabah lainnya.

##### b) Wawancara (*Interview*)

*Interview* merupakan suatu bentuk sosialisasi antara dua orang atau lebih.<sup>7</sup> Metode ini dilakukan untuk memperoleh sebuah informasi dari narasumber melalui tanya-jawab secara langsung, dengan tujuan untuk memperoleh data yang valid. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak Bank Muamalat yaitu Ibu Haniza selaku *Customer Service* Bank Muamalat KCP Nganjuk, Bapak Vudha Wisnala selaku *Marketing Relationship, Teller*, serta nasabah pengguna Muamalat DIN.

##### b) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data secara tidak langsung pada objek penelitian tetapi melalui dokumen. Studi documenter adalah cara mengumpulkan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen baik tertulis, gambar

---

<sup>5</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial*, (Jakarta: Kencana, 2013), 115.

<sup>6</sup> Nana Syaodih, *Metodologi Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), 220.

<sup>7</sup> Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: LP3ES, 2016), 192.

maupun elektronik (foto dan video).<sup>8</sup> Dokumentasi diperlukan sebagai bukti fisik peneliti dalam melakukan penelitian di lapangan. Dokumen secara tertulis dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah keseluruhan dan jumlah nasabah Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Dokumentasi foto diambil melalui hasil wawancara dengan pihak Bank Muamalat KCP Nganjuk serta nasabah pengguna Muamalat DIN.

## **F. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data merupakan sebagai alat yang membantu peneliti dalam pengumpulan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan terencana<sup>9</sup> Instrumen penelitian pengumpulan data peneliti adalah peneliti menyimpan data yang berupa dokumen seperti foto kegiatan dan data wawancara dan di dukung dengan alat tulis dan *handphone*. Sebagai pelengkap instrumen pengumpulan data dengan mengamati, mendengarkan dan meminta data penelitian sehingga tidak sembarangan dalam melakukan wawancara dengan informan untuk mendapatkan data.

## **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Pengecekan keabsahan data pada penelian ini dilakukan dengan cara menggunakan uji kredibilitas. Hal ini dilakukan untuk membuktikan bahwa data yang dikumpulkan adalah data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Adapun hal-hal perlu yang dilakukan antara lain:

### **a) Triangulasi**

1. Triangulasi sumber data, adalah suatu cara dalam mencari kebenaran informasi melalui metode dan sumber data yang diperoleh.<sup>10</sup> Peneliti menggunakan triangulasi sumber data karena peneliti dalam melakukan penelitian mencari data melalui observasi secara langsung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk dengan menggunakan catatan dan dokumen tertulis.
2. Triangulasi metode, adalah suatu metode dimana membandingkan suatu perolehan data pada sumber yang berbeda dengan metode yang sama guna membandingkan

---

<sup>8</sup> M. Iqbal Hasan, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), 87.

<sup>9</sup> Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2019), 209.

<sup>10</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format Kuantitatif dan Kualitatif*, 143.

data hasil wawancara dengan objek penelitian.<sup>11</sup> Peneliti juga menggunakan triangulasi metode dengan melalui survei, observasi dan wawancara *Teller* serta nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk guna dijadikan pembandingan data dari hasil wawancara dengan narasumber utama yaitu *Marketing Relationship* Bank Muamalat KCP Nganjuk.

b) Keikutsertaan Peneliti

Pengumpulan data yang disusun menjadi laporan dan penelitian ini di upayakan menjadi semaksimal mungkin untuk mendapatkan data-data yang relevan guna mendukung penelitian.

## H. Teknik Analisis Data

Ketika beberapa data sudah dikumpulkan, maka untuk menganalisa menggunakan model deskriptif analisa yakni metode yang menjelaskan data yang berkaitan dengan pembahasan.

Untuk menghasilkan data yang valid diperlukan adanya pengelolaan data dengan tahap-tahap sebagai berikut:

a) Reduksi data

Reduksi data ialah bentuk analisa data yang mengorganisir data dengan cara sebaik-baiknya sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan.

b) Penyajian data

Penyajian data adalah mengumpulkan data yang tertata rapi dan memberikan penarikan kesimpulan dan Tindakan yang tepat.

c) Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah proses *finishing* yang dilakukan oleh peneliti dalam menganalisa data secara berkelanjutan Kesimpulan akhir ditentukan ketika telah merumuskan berupa catatan lapangan, penyimpanan data dan lain sebagainya.

## I. Tahap-Tahap Penelitian

Langkah penelitian dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan tahapan pelaksanaan penelitian.

---

<sup>11</sup> *Ibid.*

- a) Tahap sebelum ke lapangan, pada proses ini dilaksanakan aktivitas seperti, mencari permasalahan yang bersifat mudah berubah dalam konsep awal, berdiskusi dan berbagi pengalaman dengan orang-orang yang dianggap memiliki pengetahuan tentang permasalahan yang ada, membuat ide pokok penelitian, berkonsultasi dengan pembimbing untuk mendapatkan persetujuan, membuat proposal penelitian dan membuat konsep penelitian.
- b) Tahap dalam pekerjaan lapangan, pada proses ini peneliti melakukan kegiatan dengan mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan dalam penelitian.
- c) Tahap analisis data, pada proses ini dilakukan untuk menelaah data lapangan, reduksi data, membuat dalam satuan-satuan kategorisasi dan pemeriksaan keabsahan.
- d) Tahap penulisan laporan, pada proses ini guna menyusun konsep laporan penelitian, meminta kritik dan saran dari dosen pembimbing, melakukan perbaikan hasil konsultasi, pengurusan dalam setiap kelengkapan persyaratan ujian akhir dan revisi nantinya