

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini berkesinambungan dalam melakukan penelitian peran Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun, Denzin dan Linclon mengemukakan bawasanya penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan penalaran ilmiah, untuk menafsirkan penjelasan di atas dapat disimpulkan atau menjelaskan fenomena yang terjadi. Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif mengumpulkan data untuk menjelaskan fenomena yang terjadi.<sup>28</sup>

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan ialah penelitian dengan mengharuskan peneliti untuk hadir dalam lokasi.<sup>29</sup> Selama kehadiran di lapangan penelitian, peneliti berusaha untuk berinteraksi dengan obyek penelitian supaya dapat melakukan pengamatan secara langsung dalam beberapa peristiwa dan melakukan berbagai percakapan dengan beberapa informan sehingga dapat menuliskan kejadian-kejadian yang ada, yang terjadi saat ini atau yang telah terjadi.<sup>30</sup> Penelitian ini akan mendeskripsikan terkait pokok pembahasan yang diteliti

---

<sup>28</sup>Albi Anggito dan Johan Setiawan, "Metode Penelitian Kualitatif", (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), 8

<sup>29</sup>Zuhri Abdussamad, "Metode Penelitian Kualitatif", (Makassar: Syakir Media Press, 2021),57

<sup>30</sup>Muh Fitra. Et.al., "Metodologi Penelitian. Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus", (Jawa Barat: Cv Jejak, 2017), 36.

yaitu Peran Muamalat *Digital Islamik Network* (DIN) untuk meningkatkan kualitas pelayan nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun proses dan hasilnya lebih di munculkan dalam jenis penelitian ini dengan dibantu oleh landasan teori yang dapat dimanfaatkan sebagai acuan supaya fokus penelitian memberikan hasil yang sesuai dengan fakta yang ada di lapangan.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Peneliti melakukan kegiatan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Jadi observasi langsung ke lapangan yang tujuannya untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Peneliti menerima informasi dari pihak yang berkaitan berupa dokumen, catatan, serta wawancara. Peneliti adalah salah satu kunci untuk mengungkap makna seperti halnya pengumpul data.<sup>31</sup> Peneliti harus melaksanakan beberapa prosedur yang ditetapkan oleh lembaga terkait dalam pelaksanaan sebuah penelitian. Penelitian ini dimulai dari:

1. Mengajukan surat permohonan observasi dari kampus kepada bapak Affandi Sophia Wijaya selaku *Sub Branch Manager* Bank Muamalat KCP Madiun Pada tanggal 1 November 2022 untuk melaksanakan penelitian di Bank Muamalat KCP Madiun.
2. Mendapat balasan surat persetujuan penelitian dari bapak Affandi Sophia Wijaya selaku *Sub Branch Manager* Bank Muamalat KCP Madiun.
3. Melakukan observasi penelitian sebanyak dua kali sesuai pada tanggal 1 November 2022 dan 14 Juni 2023 kepada Bapak Affandi Sophia Wijaya,

---

<sup>31</sup>Tohirin “Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling”. (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), 33.

selaku *Branch Manager*, Ibu Fahira selaku *Customer Service*, Aldhitya Dwi Nugraha selaku Nasabah, Hesti Wulan Sari selaku Nasabah, Lailatul Maghfiroh selaku Nasabah, Naura Rahma selaku nasabah, Prasetyo Setyawan selaku Nasabah untuk menggali data mengenai Peran Muamalat *Digital Islamic Network (DIN)* untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun.

### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini bertempat di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yang beralamat di Jalan Kolonel Mahardi No.20 Pangongangan Kecamatan Mangunharjo, Kota Madiun Jawa Timur.

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

Pada sebuah penelitian dalam membuat kesimpulan yang kuat dibutuhkan data-data yang bisa mendukung sebuah penelitian. Sumber data merupakan subyek darimana data yang didapat. Sumber data utama dari penelitian kualitatif merupakan tindakan dan kata-kata serta data pendukung. Sumber data dari penelitian ini ada dua yaitu:

#### **a. Sumber data primer**

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama, seperti hasil wawancara dengan peneliti.<sup>32</sup> Kumpulan data ini diambil melalui wawancara dengan narasumber pegawai internal bank seperti *Branch Manager* Bapak Affandi Sophia Wijaya, *Customer Service* Ibu Fahira serta pihak eksternal yaitu nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

---

<sup>32</sup>Husein Umar. "Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis". (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003), 42.

antara lain Aldhitya Dwi Nugraha selaku nasabah, Hesti Wulan Sari selaku nasabah, Lailatul Maghfiroh selaku nasabah, Naura Rahma selaku nasabah, Prasetyo Setyawan selaku nasabah nasabah dari Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data primer yang diolah oleh pengumpul data primer dan disajikan dalam bentuk grafik atau tabel.<sup>33</sup> Peneliti memperoleh data sekunder berupa profil tentang dalam Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, Struktur kepengurusan lembaga perbankan, dan data jumlah nasabah pengguna Muamalat DIN. Data skunder bisa didapatkan oleh peneliti melalui skripsi terdahul, buku-buku serta referensi lainnya yang diperoleh dari:

1. *Website* dan data resmi seperti OJK, Bank Muamalat yang di dimanfaatkan sebagai data sekunder untuk mendukung penelitian yang dilakukan.
2. Skripsi dan jurnal yang berkaitan dengan *Mobile Banking*, kualitas pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan.
3. Buku-buku yang berkaitan dengan *mobile banking*, kualitas pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan.

## E. Metode Pengumpulan Data

Agar data dapat diperoleh secara terukur, tanpa kehilangan integritasnya. Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara antara lain wawancara, observasi dan dokumentasi.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup>Husein Umar. "Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis", 42.

<sup>34</sup>Samsu, *Metode Penelitian: Teori Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods serta Research & Development* (Jambi: PUSAKA, 2017), 96-99

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode atau cara mengumpulkan data dengan melakukan komunikasi antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan informasi tentang jawaban atas banyak pertanyaan yang diajukan ke informan.<sup>35</sup> Alat bantu yang dibutuhkan peneliti untuk melaksanakan wawancara yaitu *voice recorder* dan *camera* peneliti akan mewawancarai secara langsung kepada:

1. Pimpinan Bank Muamalat KCP Madiun Bapak Affandi Sophia Wijaya, untuk mendapatkan data mengenai Muamalat DIN dan pelayanan bank yang diberikan kepada nasabah Bank Muamalat KCP Madiun.
2. Staff Bank Muamalat KCP Madiun Ibu Fahira, untuk mendapatkan data mengenai Muamalat DIN dan respon pengguna layanan Muamalat DIN pada nasabah Bank Muamalat KCP Madiun.
3. Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun antara lain yaitu Aldhitya Dwi Nugraha selaku nasabah, Hesti Wulan Sari selaku nasabah, Lailatul Maghfiroh selaku nasabah, Naura Rahma selaku nasabah, Prasetyo Setyawan selaku nasabah nasabah dari Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun untuk mendapatkan data mengenai penggunaan layanan *Digital Islamic Network*.

b. Observasi

---

<sup>35</sup>*Ibid*

Observasi ialah aktivitas pencarian data yang akan digunakan dalam menarik kesimpulan. Observasi disini juga diartikan dengan proses pengamatan melihat, mengamati, mencermati, atau merekam tingkah laku secara sistematis untuk tujuan tertentu.<sup>36</sup> Observasi yang dilakukan peneliti yaitu observasi non partisipan atau mengamati kegiatan secara langsung di lokasi penelitian pada Bank Muamalat KCP Madiun serta mendapati langsung nasabah yang hendak melakukan pembuatan *mobile banking* pada *customer service* maka peran penelitian adalah mengamati kegiatan yang sedang dilakukan oleh subjek.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah cara menghimpun data dengan dokumen tertulis seperti buku, arsip, dalil atau hukum, pendapat, dan lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian.<sup>37</sup> Pengumpulan data dokumentasi didapatkan dari arsip atau dokumen yang telah ada sebelum penelitian ini dilakukan. Dokumentasi tersebut dapat dikatakan valid apabila data yang diperoleh saling berhubungan dengan fokus penelitian yang dilakukan peran Muamalat DIN untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun sehingga baiknya data yang di peroleh dari teknik dokumentasi tetap dalam lingkup fokus tersebut, sumber dokumen antara lain seperti buku, catatan-catatan, data perusahaan.

## F. Teknik Analisa Data

---

<sup>36</sup>*Ibid*

<sup>37</sup>Nurul Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 191.

Analisis data merupakan pengolahan data dan interpretasinya. Rangkaian kegiatan akan memiliki cakup penelaahan, pengklasifikasian, sistematisasi, penafsiran dan memverifikasi data sehingga fenomena dapat memiliki nilai akademis, sosial dan ilmiah. Tujuannya adalah meringkas hasil penelitian sedemikian rupa sehingga semua materi dapat dipahami dan mudah dimengerti.<sup>38</sup>

a. Pengumpulan Informasi

Pengumpulan informasi didapatkan dengan memilih data yang digunakan sebagai bahan penelitian yang diperoleh dari suatu proses wawancara mengenai data yang telah tersedia. Data yang diambil dengan teknik observasi berupa data perkembangan jumlah nasabah. Teknik wawancara berupa data pengguna *mobile banking* bank, respon pengguna layanan Muamalat DIN, dan penggunaan layanan *Digital Islamic Network* (DIN) oleh nasabah Bank Muamalat KCP Madiun, sedangkan dengan dokumentasi berupa sejarah Bank Muamalat, struktur kepengurusan dan organisasi Bank Muamalat Madiun.

b. Reduksi Data

Perolehan data selanjutnya perlu dicatat secara terperinci dan teliti. Reduksi data merupakan merangkum, memilah makna utama yang dianggap penting sebagai fokus penelitian sehingga data yang diperoleh memberikan gambaran yang jelas dan mudah untuk dikumpulkan.<sup>39</sup> Pada penelitian ini, reduksi data dapat dilakukan dengan cara mengumpulkan

---

<sup>38</sup>Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media, 2015), 89-90

<sup>39</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2012), 24.

data-data yang telah diperoleh dari kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berhubungan dengan peran Muamalat DIN, selanjutnya akan dirangkum untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai peran Muamalat DIN Untuk Meningkatkan kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Madiun.

c. Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data, hal yang akan dilakukan selanjutnya yaitu melakukan penyajian data. Penyajian data merupakan suatu proses mengumpulkan informasi berdasarkan kategori yang diperlukan baik dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart* dan lainnya. Namun yang paling sering digunakan dalam penyajian data yaitu suatu teks yang bersifat naratif, berdasarkan data yang terkumpul dan telah dianalisis nantinya akan disajikan secara naratif yang dapat dikategorikan menjadi, faktor penyebab penggunaan aplikasi dan peran aplikasi Muamalat DIN untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bank Muamalat KCP Madiun

d. Penarikan kesimpulan atau Verifikasi Data

Hal terakhir yang dilakukan yaitu melakukan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Verifikasi data adalah proses perumusan inti hasil penelitian dituliskan melalui kalimat yang mudah dimengerti dengan melakukan peninjauan mengenai keabsahan dari penyimpulan penelitian.<sup>40</sup> Tahap ini peneliti mulai mencari data-data yang berkaitan

---

<sup>40</sup>Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* (Yogyakarta: Calpulis, 2015), 19



dengan penelitian , tergantung seberapa banyak data yang terkumpul dilapangan untuk dapat menjadi kesimpulan.

### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Teknik pengecekan keabsahan data merupakan suatu proses pengecekan terhadap keaslian dan derajat kepercayaan sebuah hasil penelitian. Proses ini menjadi penting karena dapat meminimalisir adanya kesalahan dalam proses mendapatkan data yang bisa saja memiliki pengaruh pada hasil dari suatu penelitian.

Pengecekan keabsahan data pada penelitian ini dapat ditentukan dengan kriteria kredibilitas atau kepercayaan, kreadibilitas data adalah proses yang digunakan untuk proses pembuktian bahwa data yang telah diperoleh oleh peneliti dari hasil penelitian termasuk data yang konkrit dan sesuai dengan keadaan yang ada di lokasi penelitian.<sup>41</sup> Sugiyono mengemukakan bahwasannya suatu uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dapat dilakukan antara lain dengan memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan pada proses penelitian, dan triangulasi.<sup>42</sup>

#### **a. Perpanjangan Pengamatan**

Disini peneliti kembali ke lapangan melakukan pengamatan lagi dengan narasumber. Memperpanjang pengamatan hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin akrab, semakin terbuka, saling

---

<sup>41</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 270-275.

<sup>42</sup>*Ibid.*

mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan. Difokuskan pada data yang telah diperoleh apakah setelah dicek kembali berubah atau tidak. Perpanjangan masa pengamatan juga sangat diperlukan untuk mendapatkan data yang benar-benar akurat yang berasal dari objek penelitian. Observasi awalnya dimulai sejak tanggal 13 Maret 2022 sampai 14 September 2022 hasil yang diperoleh belum mencukupi sehingga dilakukan perpanjangan masa observasi sampai tanggal 20 Juni 2023. Tujuan dari melakukan ketekunan penelitian adalah untuk mengetahui Peran Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Madiun.<sup>43</sup>

b. Ketekunan Peneliti

Ketekunan peneliti saat melakukan penelitian di lapangan yaitu saat melakukan penelitian, peneliti tetap melakukan penelitian di lapangan sampai suatu data tersebut diperoleh.

c. Triangulasi

Triangulasi ialah teknik analisis data dengan cara meneliti kembali data yang diperoleh dari suatu lokasi penelitian. Uji triangulasi dilakukan untuk meningkatkan tingkat keandalan dan akurasi data. Pada penelitian ini untuk memperoleh data menggunakan dua teknik triangulasi yakni triangulasi sumber dan waktu. Triangulasi sumber memberikan pertanyaan yang sama kepada informan dan dilakukan pengecekan data secara langsung oleh Bapak Affandi Sophia Wijaya selaku *Branch Manajer* Bank Muamalat

---

<sup>43</sup>Observasi, Bank Muamalat KCP Madiun, 14 Maret 2022.

KCP Madiun. Triangulasi waktu dilakukan perpanjangan mulai dari masa observasi tanggal 13 Maret 2022 dilanjutkan dengan penelitian mulai tanggal 20 Juni 2023 sampai selesai.

## H. Tahapan penelitian

Peneliti menggunakan beberapa langkah dalam mewujudkan kelengkapan data yang diperoleh:<sup>44</sup>

### a. Tahapan Pra Lapangan

Kegiatan penelitian meliputi penyusunan proposal, penentuan tujuan penelitian menghubungi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dan menyiapkan peralatan penelitian. Pada tahap ini peneliti menyusun proposal penelitian, menentukan focus penelitian, mealukan bimbingan kepada dosen, mengurus surat perizinan dan melakukan seminar proposal.

### b. Tahap di Lapangan

Kegiatan peneliti terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data mengenai fokus penelitian yang telah ditetapkan sebagai bahan pencatatan data penelitian.

### c. Tahap Analisa

Kegiatan menganalisis data, melakukan pengecekan keabsahan data serta membuat kesimpulan dari hasil penelitian.

### d. Tahap Penulisan Laporan

Peneliti melakukan kegiatan penyusunan laporan dari berbagai hasil konsultasi pada saat bimbingan mengkonsultasikan dengan dosen

---

<sup>44</sup>Observasi, Bank Muamalat KCP Madiun, 17 Maret 2022.

pembimbing terkait hasil penelitian, merevisi hasil temuan penelitian, selanjutnya menyiapkan kelengkapan dokumen guna memenuhi syarat ujian skripsi memperbaiki hasil konsultasi dan mengikuti munaqosah skripsi.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup>*Ibid.*