

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif yang menjelaskan permasalahan secara deskriptif dengan penggambaran suatu keadaan sesuai dengan yang dibahas dalam permasalahan penelitian.¹ Selain itu, penelitian ini termasuk jenis riset studi atau penelitian lapangan (*field research*), karena peneliti terjun langsung fokus kepada sebuah objek.

B. Kehadiran Peneliti

Peran peneliti pada penelitian ini sebagai pengamat secara keseluruhan, sesuai dengan metode yang digunakan yaitu metode kualitatif. Maka kehadiran peneliti memiliki peranan penting guna untuk pengumpulan data. Peneliti harus mengkaji suatu objek yang disisi lain ada sasaran penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada Bank Muamalat KCP Nganjuk yang terletak di Jl. Gatot Subroto No. 52, Kauman, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur

D. Data dan Sumber data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data dalam mendukung penelitian, antara lain data primer dan data sekunder. Adapun definisi data primer sebagai data yang didapatkan melalui narasumber secara langsung,

¹ Abdul Hakim, *Metodologi Penelitian* (Sukabumi: Jejak, 2014), 44.

yaitu Bank Muamalat KCP Nganjuk. Data tersebut digunakan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Sedangkan data sekunder sebagai data yang diperoleh dari paparan data yang sudah ada seperti pada berbagai website resmi di internet. Kemudian beberapa buku, artikel ilmiah yang digunakan untuk memperkuat teori. Data sekunder tersebut digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini membutuhkan beberapa data yang dikumpulkan melalui beberapa cara sebagai berikut:²

1. Observasi

Langkah pertama terkait mengunjungi lokasi secara langsung yaitu pada Bank Muamalat KCP Nganjuk. Kemudian melakukan pengamatan tentang berbagai kegiatan operasional serta mencari permasalahan yang dapat dikaji lebih lanjut. Peneliti fokus mengamati layanan digital yang dimiliki Bank Muamalat KCP Nganjuk dalam memberikan kemudahan nasabah. Selain itu mengamati sisi *green banking* yang diwujudkan dari layanan digital tersebut.

2. Dokumentasi

Langkah kedua setelah mendapatkan permasalahan yang layak diangkat yaitu mengumpulkan data sebagai penunjang pembahasan penelitian. Pada langkah ini akan dikumpulkan data-data dari berbagai

² Jogyanto Hartono, *Metode Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data* (Yogyakarta: Andi, 2018), 13.

sumber seperti buku, artikel jurnal atau internet untuk mendukung permasalahan dalam penelitian ini.

3. Wawancara

Tahap terakhir untuk pengumpulan data adalah dengan wawancara pada beberapa informan yang telah ditentukan dalam membantu menjawab permasalahan penelitian. Adapun informan yang hendak peneliti wawancarai antara lain:

a. *Relationship Manager* Bank Muamalat KCP Nganjuk

Adapun data yang digali terkait strategi penghematan energi, strategi *refurbish*, strategi *paperless service*, konsep Muamalat-DIN, sistem keamanan Muamalat-DIN, privasi pengguna Muamalat-DIN, kehandalan Muamalat-DIN, kredibilitas Bank melalui Muamalat-DIN, penerapan pengurangan kertas pada lembaga, penerapan *paperless* melalui layanan digital lembaga, keterlibatan SDM dalam Muamalat-DIN, penggunaan dokumen dalam Muamalat-DIN, sistem aplikasi dalam Muamalat-DIN, sosialisasi penggunaan Muamalat-DIN, fasilitas dan layanan pendukung Muamalat-DIN, komunikasi penggunaan Muamalat-DIN.

b. *Customer Service* Bank Muamalat KCP Nganjuk

Adapun data yang digali terkait cara kerja layanan Muamalat-DIN

c. Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk

Adapun data yang digali terkait kemudahan akses dan kecepatan jaringan layanan Muamalat-DIN

F. Analisis Data

Milles dan Huberman telah menyebutkan terdapat tiga proses analisis dalam sebuah penelitian antara lain sebagai berikut:³

1. Proses reduksi

Proses pertama dapat dilakukan dengan memilah informasi yang didapatkan untuk menjawab permasalahan. Beberapa Data yang terkumpul masih bersifat umum, sehingga perlu dipilah untuk mendapatkan informasi yang bersifat khusus yang nantinya dapat mempermudah peneliti.

2. Penyajian data

Proses selanjutnya yaitu terkait menyajikan data-data yang telah didapatkan baik berupa tabel tentang informasi objek maupun berupa catatan dari hasil wawancara dengan narasumber. Penyajian data ini akan menunjukkan informasi penting untuk membantu menjawab permasalahan penelitian ini.

3. Penarikan kesimpulan

Proses terakhir dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan. Melalui proses ini peneliti akan mendapatkan temuan atas permasalahan yang dibahas. Temuan ini sangat penting untuk

³ Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2017), 115.

menunjukkan sisi kebaruan penelitian. Biasanya temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang belum jelas menjadi sesuatu yang jelas.

G. Uji Keabsahan Data

Pada sebuah penelitian penting juga dilakukan uji keabsahan data, penelitian ini sebagai jenis kualitatif menggunakan beberapa langkah keabsahan data melalui:⁴

1. Perpanjangan pengamatan

Melalui proses peneliti akan memahami lebih dalam sesuatu yang diteliti. Adanya perpanjangan waktu dalam observasi serta penggalian informasi agar menemukan informasi yang valid. Sehingga diharapkan data yang didapatkan telah valid dan dapat dipertanggung jawabkan.

2. Peningkatan ketekunan

Proses ini dilakukan peneliti dengan mengecek data dan informasi yang telah diterima sebelumnya. Kegiatan ini dilakukan melalui penggalian informasi mengenai sesuatu hal yang menjadi kajian dalam penelitian.

3. Triangulasi

Kegiatan triangulasi ini sebagai bentuk pengecekan data melalui berbagai sumber. Pada proses ini keabsahan data dilakukan dengan menggunakan sesuatu yang lain sebagai pembanding. Adapun

⁴ Muhammad Alif K. Sahide, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Sosial: Keahlian Umum Untuk Teknik Penulisan Ilmiah* (Makassar: Fakultas Kehutanan Universitas Hasanudin, 2019), 10.

pengecekan keabsahan data pada penelitian ini melalui konfirmasi pada Manajer, atas wawancara yang dilakukan pada staff karyawan seperti *Customer Service* dan nasabah.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan peneliti ada 3 tahapan :

1. Tahapan pra lapangan, peneliti mengajukan judul dan menentukan fokus penelitian, konsultasi fokus penelitian dan berkomunikasi dengan calon narasumber.
2. Tahapan pekerjaan lapangan, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi terhadap narasumber yang telah ditentukan.
3. Tahapan penyelesaian atau pembuatan laporan, data yang telah didapatkan diolah secara sistematis lalu dianalisis dan disusun agar mudah dipahami.