

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh kejadian nyata serta deskripsi yang berkenaan dengan peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Mojokerto. Jenis penelitian berupa penelitian lapangan (*fieldresearch*) yaitu penelitian dengan objek berupa fenomena yang ada pada lembaga. Oleh karena itu, penelitian ini dikenal sebagai penelitian kasus atau studi kasus (*case study*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

#### **B. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti dalam riset ini sangatlah utama karena termasuk pada penelitian kualitatif, peneliti ialah alat yang efektif dalam menghimpun data dan memaparkan fakta yang ada di lapangan. Karena pada penelitian ini membutuhkan pemahaman mendalam yang didasari dengan empati dan tidak dapat dilakukan kecuali oleh manusia itu sendiri.<sup>31</sup> Kehadiran peneliti sangat dibutuhkan untuk menghimpun data dengan observasi dan wawancara, yang statusnya diketahui oleh informan.<sup>32</sup>

Oleh sebab itu dalam melakukan riset ini, peneliti turun ke lapangan agar mendapatkan data yang diperlukan. Dengan demikian peneliti harus menjalani beberapa prosedur yang ditetapkan oleh lembaga terkait untuk dapat melakukan penelitian. Tahapan yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

---

<sup>31</sup>Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis data Kualitatif Sebuah tinjauan Teori dan Praktik*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 17.

<sup>32</sup>Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018),75.

1. Mengajukan surat permohonan observasi dari fakultas
2. Mengumpulkan surat permohonan observasi ke lembaga (Bank Muamalat KCP Mojokerto)
3. Mendapatkan balasan dari lembaga terkait konfirmasi perizinan
4. Melakukan observasi pada Bank Muamalat KCP Mojokerto sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini bertempat di Bank Muamalat KCP Mojokerto tepatnya di Jl. Gajah Mada No. 104, Dusun Mergelo, Desa Balongsari, Kecamatan Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61314, Indonesia. Lokasi penelitian ini menunjukkan pemahaman mengenai tempat atau posisi yang akan dilakukannya penelitian. Hal ini sama dengan pendapat Nasution bahwa lokasi penelitian dicirikan oleh tempat, pelaku, dan kegiatan yang akan diteliti.<sup>33</sup> Alasan peneliti memilih Bank Muamalat KCP Mojokerto sebagai tempat penelitian dikarenakan ada fenomena yang ditemukan oleh peneliti yakni Bank Muamalat KCP Mojokerto mengalami peningkatan jumlah nasabah yang cukup banyak dibandingkan dengan Bank Muamalat cabang lain, selain itu Bank Muamalat Indonesia menjadi juara pertama BUS kategori *the best service excellence*, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Mojokerto.

---

<sup>33</sup>S.Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2003), 43.

#### D. Data dan Sumber Data

Data pada penelitian adalah fakta dari hasil pengamatan langsung peneliti. Sumber data yang penting pada penelitian kualitatif yaitu tindakan, kata-kata dan data pendukung.<sup>34</sup> Sumber data berupa data primer dan data sekunder.

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan data berasal dari subjek penelitian, di sini data didapatkan secara langsung oleh peneliti dengan memakai alat yang telah ada.<sup>35</sup> Sumber data primer ini berdasarkan data yang diperoleh dari sumber utama atau informan utama saat wawancara, dan dokumentasi dengan pihak pengelola Bank Muamalat KCP Mojokerto serta 15 nasabah Bank Muamalat KCP Mojokerto. Data primer dijadikan satu guna menemukan arahan atas perkara yang dipertanyakan dalam penelitian. Pengumpulan data primer adalah hal yang menyeluruh dari berjalannya suatu penelitian guna sebagai dasar pengambilan keputusan. Data primer, yang disajikan secara menyeluruh tentang hasil pengamatan terkait perilaku atau fenomena serta hasil pengujian, dianggap lebih akurat. Terkait ini, peneliti akan mencari data-data yang penting misalnya indikator kualitas pelayanan dan juga kepuasan nasabah.

##### 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder ialah data tidak langsung. Data sekunder adalah data yang bermula dari penelitian orang lain. Sumber data sekunder pada penelitian ini berasal dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu sebagai

---

<sup>34</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 211.

<sup>35</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga Universitas Press, 2005), 128.

sumber referensi peneliti serta dokumen dari Bank Muamalat KCP Mojokerto sebagai data pelengkap yang berkaitan dengan pembahasan masalah penelitian.

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

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang ditempuh guna memperoleh data. Di dalam penelitian baik penelitian kualitatif juga kuantitatif pasti menerapkan prosedur dalam pengumpulan data. Dengan maksud sebagai jalan menemukan data-data asli. Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk mengimplementasikan cara mengumpulkan data melalui metode-metode di bawah ini:

#### **1. Observasi**

Pada penelitian ini, langkah awal prosedur pengumpulan data dijalankan penulis adalah observasi. Observasi merupakan kegiatan pengumpulan data secara langsung yang berkaitan dengan kondisi objek penelitian yang bisa membantu aktivitas penelitian untuk menemukan dengan jelas keadaan tersebut.<sup>36</sup> Mengenai hal ini, peneliti memakai cara observasi dikarenakan bisa dilakukan pengamatan mandiri fenomena-fenomena yang terjadi di kantor Bank Muamalat KCP Mojokerto. Seperti alasan nasabah tetap menjadi nasabah setia Bank Muamalat KCP Mojokerto.

#### **2. Wawancara**

Tahap selanjutnya pada prosedur pengumpulan data ialah wawancara. Wawancara diartikan sebagai tanya jawab umum dari hasil komentar dalam suatu pengalaman, persepsi, pendapat perasaan dan pengetahuan orang.<sup>37</sup> Dengan dilakukannya wawancara akan menjadikan peneliti mengetahui sejauh mana

---

<sup>36</sup>Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Rajawali Press, 2020), 134.

<sup>37</sup>Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), 65.

permasalahan yang terjadi. Wawancara dilaksanakan secara *face to face* dengan pihak yang hendak diwawancara.

Dalam melakukan wawancara peneliti juga membuat rekam jejak guna menjadi bukti bahwa wawancara benar telah dilakukan. Oleh sebab itu, peneliti memerlukan alat bantu berupa buku catatan, kamera (handphone) serta alat perekam suara. Pada penelitian ini yang menjadi narasumbernya adalah Bapak Doni selaku kepala Cabang Bank Muamalat KCP Mojokerto, kemudian berkembang kepada narasumber selanjutnya adalah Kak Ebberta selaku Staff *Customer Service*, dan 15 nasabah Bank Muamalat KCP Mojokerto.

### 3. Dokumentasi

Tindakan berikutnya dalam prosedur pengumpulan data adalah dengan dokumentasi. Dokumentasi dimaknai sebagai langkah mencari kebenaran melalui berbagai sumber, baik tertulis, tergambar maupun berupa arkeologis.<sup>38</sup> Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu dan disajikan dalam bentuk tulisan, gambar, ataupun karya monumental seseorang.<sup>39</sup> Pada penelitian ini, selain menggunakan buku atau jurnal sebagai referensi, peneliti juga menggunakan dokumentasi dari Bank Muamalat KCP Mojokerto yang menjelaskan mengenai kualitas pelayanan yang dijalankan Bank Muamalat KCP Mojokerto beserta data yang lain yang membantu penelitian ini.

## F. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif, teknik analisis data berarti tahap mengurutkan objek penelitian yang digunakan dan mengelola hasil sumber data primer seperti wawancara dan observasi agar peneliti bisa memberikan informasi yang didapatkan

---

<sup>38</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif, Cet. Ke-2*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 175.

<sup>39</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 314.

dari informan. Analisis data ini mengkategorikan atau merumuskan data yang telah dihimpun di lapangan dapat berupa catatan, foto, dan dokumen laporan dari Bank Muamalat KCP Mojokerto. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip Zuchri bahwasanya aktivitas analisis data kualitatif dilakukan dengan interaktif dan berlangsung sampai selesai, sehingga data tersebut sudah pasti. Beberapa langkah teknis analisis data diantaranya:<sup>40</sup>

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses menyimpulkan data, memilih, pemfokusan data, penyederhanaan data, abstraksi dan pentranformasian data mentah pada rekaman lapangan peneliti. Hubungannya dengan data mentah tersebut, berasal dari wawancara dengan pimpinan, staff *customer service* dan nasabah. Data-data mentah itu terdiri dari data-data terkait indikator kualitas pelayanan Bank Muamalat KCP Mojokerto dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Pada penelitian kualitatif, penyajian data ini bisa berbentuk bagan, uraian singkat, hubungan antar kategori dan lainnya. Data disajikan guna menambah pengetahuan akan masalah yang ada serta bisa menjadi referensi pengambilan keputusan dari hasil analisis data. Dalam menggunakan penyajian data, memakai teks naratif, grafik atau *chart*. Dalam hal ini peneliti menampilkan data dari lokasi penelitian yaitu Bank Muamalat KCP Mojokerto, yang terdiri dari profil singkat, visi dan misi perusahaan, truktur organisasi, serta kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Mojokerto.

---

<sup>40</sup>Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), 162-163.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap yang ketiga yaitu membuat sebuah kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal dianggap belum paten dan bisa berganti apabila tidak ditemukannya bukti yang sesuai. Akan tetapi jika kesimpulan pada tahap awal disertai oleh bukti-bukti yang konsisten dan valid maka kesimpulan yang dinyatakan adalah kesimpulan yang kredibel dan dapat dipertanggung jawabkan. Penarikan kesimpulan adalah hasil akhir penelitian yang berisi jawaban singkat akan fokus penelitian dan berasal dari hasil analisis data. Bagian simpulan ini dipaparkan dengan penggambaran lokasi penelitian sesuai kajian yang ada.

Penyusunan kesimpulan diterapkan dengan melihat judul, tujuan, dan fokus penelitian. Berdasarkan data lapangan, peneliti mengambil kesimpulan data terkait kualitas pelayanan dan peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Mojokerto.

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

Pada penelitian kualitatif, keabsahan data diputuskan melalui teknik pengecekan keabsahan data. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan hasil peneliti, meninjau, dan mengevaluasi data yang ada. Pada penelitian ini dilakukan beberapa cara cek keabsahan data, meliputi:<sup>41</sup>

#### 1. Perpanjangan pengamatan

Proses ini untuk mendalami dan memahami terkait hal yang sedang diteliti.

Dengan perpanjangan waktu untuk observasi dan wawancara untuk mendapatkan

---

<sup>41</sup>Adhi Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019), 74.

data dan informasi yang valid dari lokasi penelitian tersebut. Sehingga meyakinkan bahwa data yang diterima valid, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penelitian ini dimulai pada tanggal 26 April sampai dengan 4 Mei 2024 dengan melakukan wawancara dengan *Branch Manager*, *Customer Service* dan juga nasabah Bank Muamalat KCP Mojokerto dan di perpanjang sampai tanggal 15 Mei 2024 untuk mendapatkan informasi yang valid.

## 2. Meningkatkan ketekunan

Peningkatan ketekunan peneliti dengan pengecekan kembali data dan informasi sudah benar atau belum. Dilakukan dengan menggali informasi atau wawasan yang diperoleh peneliti mengenai hal yang menjadi kajian penelitian akan menjadi luas.

## 3. Triangulasi

Triangulasi juga dapat dipahami sebagai kegiatan pengecekan data melalui berbagai sumber. Pada tahap ini untuk menguji keabsahan data menggunakan sesuatu yang lain untuk digunakan sebagai pembanding. Peneliti menggali data mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Mojokerto selanjutnya peneliti membandingkan dengan jawaban dari nasabah, *customer service* dan juga *Branch Manager* jika terdapat perbedaan, maka peneliti terus menggali data dari sumber lain sampai jawaban yang diberikan informan sama atau hampir mirip.

## H. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus melakukan beberapa tahapan penelitian untuk mendapatkan informasi dari informan. Berikut ini merupakan tahap-tahap penelitian:<sup>42</sup>

### 1. Tahap pra lapangan

Untuk menjalani tahapan ini, peneliti hendaknya mencari buku-buku berisi teori yang sesuai. Moleong yang dikutip dalam buku Murdiyanto, terdapat enam tahap yang harus dilakukan peneliti ketika tahap pra lapangan, yaitu:

- a. Menyusun rancangan penelitian, peneliti harus mengerti metode dan teknik penelitian yang digunakan untuk disusun sebagai rancangan penelitian
- b. Memilih lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan
- d. Menilai lapangan, peka terhadap bagaimana lapangan yang akan dijadikan tempat penelitian dan menyesuaikan diri
- e. Memilih informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian, dapat berupa perekam suara, *handphone* atau kamera untuk mengambil foto, catatan dan lainnya.

### 2. Tahap pelaksanaan lapangan

Dilaksanakan melalui penggabungan data yang berhubungan pada fokus dan objek penelitian. Peneliti diharuskan mengerti konteks penelitian dan mempersiapkan diri sebaik mungkin. Metode observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai jalan penggabungan data.

---

<sup>42</sup>Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: UPN Veteran Yogyakarta Press, 2020), 44-47.

a. Tahap analisis data

Dilakukannya analisis data yang telah didapatkan dari narasumber atau dokumen yang berkaitan. Analisis data ialah proses menelaah data dengan runtut lalu menjabarkannya pada unit-unit, menyusun pola, dan memilih pokok atau hal penting sehingga bisa dibuat kesimpulan.

b. Tahap penulisan laporan

Tahap ini yaitu tahap puncak yang memaparkan mengenai rangkaian data mulai dari pengumpulan data sampai pemberian informasi. Selain itu pada tahap ini juga berupa susunan penelitian, saran hasil konsultasi dengan dosen pembimbing dan mengurus kelengkapan lainnya. Pada akhirnya, laporan ini akan dibuat karya tulis ilmiah berupa skripsi.