BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan mengadopsi pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ialah suatu penelitian yang cara pengumpulan datanya tidak menggunakan angka, melainkan dengan cara mendeskripsikan permasalahan secara naratif dari data dan menganalisisnya sesuai dengan fakta di lapangan.³³ Peneliti mengaplikasikan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin memperoleh suatu data dengan mendeskripsikan juga menganalisis tentang peran penerapan *service excellent* karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

B. Jenis Penulisan

Penelitian kualitatif ialah penelitian yang hasilnya akhirnya berwujud data deskriptif yang dilengkapi dengan beberapa dokumen pendukung hasil penelitian. Kajian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yang mana penelitian deskriptif dapat dipakai sebagai cara dalam memperoleh informasi mengenai fokus penelitian yang terjadi saat penelitian dilaksanakan.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif berperan penting sebagai alat dalam mengumpulkan data. Alat non-manusia juga dapat dipergunakan sebagai pengumpul data, tetapi memiliki fungsi yang terbatas untuk

³³ Nanang Gojali, *Tafsir Hadist Tentang Pendidikan* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2024), 197.

mendorong kinerja peneliti.³⁴ Dalam penelitian ini, peneliti memiliki peran penting dalam pengamatan secara langsung serta melakukan observasi dan wawancara dengan informan guna mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan penelitian. Hadirnya peneliti di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun untuk melakukan wawancara dengan *Supervisor, Relationship Manager, Teller, Customer Service*, satpam dan nasabah. Kehadiran peneliti bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai penerapan *service excellent* yang dilakukan oleh karyawan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dan untuk mendapatkan informasi mengenai penerapan *service excellent* karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

D. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lembaga Keuangan Syariah yaitu Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun. Yang terletak pada Jl. Kolonel Marhadi No.20, Pangongangan, Kec. Manguharjo, Kota Madiun, Jawa Timur 63129.

E. Data dan Sumber Data

1. Sumber data primer

Sumber data primer ialah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³⁵ Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara dengan *Supervisor*,

³⁴ Amirullah, *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian* (Malang: Media Nusa Creative, 2015), h. 78

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 225

Relationship Manager, Customer Service, Teller, satpam dan juga nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder ialah sumber data yang dilakukan sebagai penunjang hasil penelitian. Sumber ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan beberapa sumber ilmiah yang sudah dipublikasikan oleh beberapa individu, lembaga, maupun organisasi.³⁶ Sumber data ini bersal dari beberapa karya ilmiah seperti literature, dokumentasi, buku, juga sumber-sumber tertulis lainnya yang bersangkutan dengan penelitian di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini terdiri dari beberapa tahapan yang diperlukan untuk memperoleh sumber informasi, sehingga peneliti dapat menghasilkan data yang relevan dengan permasalahan yang dikaji. Teknik pengumpulan data merupakan hal yang perlu diperhatikan. Dalam pengumpulan data, penulis mengaplikasikan beberapa teknik, diantaranya:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik dimana mengharuskan peneliti untuk survey lapangan, melakukan pengamatan juga penganalisaan di lapangan sebagai cara dalam mendapatkan data yang akurat untuk kemudian dikaji oleh peneliti.³⁷ Dalam hal ini, peneliti

³⁶ Ardhariksa Zukhruf Kurniullah dkk, *Metode Penelitian Sosial* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), h. 111

³⁷ Juliansyah noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2017), h. 26

melakukan observasi partisipatif karena peneliti terlibat dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian. Adapun data-data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah bagaimana peran penerapan *service excellent* karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

2. Wawancara

Wawancara ialah salah satu teknik dengan melakukan komunikasi yang dilakukan oleh dua orang dalam mendapatkan sumber informasi, salah satu diantaranya berperan sebagai pemberi pertanyaan pada seseorang yang berperan sebagai pemberi jawaban atau informasi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan harus sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian. Wawancara memiliki maksud dan tujuan sebagai penggali informasi yang lebih terpercaya karena dihasilkan langsung dari narasumber terhadap objek penelitian.³⁸ Hal tersebut mengharuskan peneliti mewawancarai informan yang akurat agar data yang didapatkan sesuai dengan objek kajian, juga sebagai pencegah adanya kesalahan dalam pemahaman informasi atau bahkan ketidaksesuaian informasi dengan fakta ada di lapangan. Untuk mendapatkan informasi yang akurat penulis mewawancarai yaitu *Sub Branch Operation Supervisor, Relationship Manager, Customer Service, Teller, satpam* dan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

³⁸ *Ibid.* hal 27-28. Juga dalam Fandi Rosi Sarwo Edi, Teori Wawancara Psikodignostik (Yogyakarta: Penerbit LeutikaPrio, 2016) h. 5.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pendekatan yang digunakan untuk menggali informasi tentang topik penelitian dengan cara memeriksa berbagai sumber tertulis seperti buku, catatan, dokumen resmi, literatur, publikasi, surat kabar, majalah, pamflet, agenda, dan sejenisnya yang relevan dengan isu yang sedang diselidiki.³⁹ Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menggunakan dokumentasi sebagai bagian dari pelengkap data dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Dalam hal ini, peneliti menggunakan dokumen resmi lembaga Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun guna untuk menunjang kelengkapan data penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Kajian ini menggunakan beberapa teknik dalam membantu peneliti untuk menganalisis data. Teknik dalam analisis data ialah sebuah proses yang diaplikasikan pengkaji dalam mencari data hingga menjabarkan isi data yang diperoleh.⁴⁰ Berikut ini beberapa analisis data yang digunakan peneliti yaitu:⁴¹

1. Reduksi

Teknik Reduksi atau tahap penyederhanaan data yaitu dengan peneliti melakukan tindakan penyeleksian data yang telah didapatkan

³⁹ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), h. 150

⁴⁰ Yopi Yudha Utama, "Analisis Akuntansi Sustainability Pada Bisnis Berkelanjutan Perumahan Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2021): 560–570. <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/2511>

⁴¹ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media, 2015), h. 89-90

mulai dari data primer hingga data sekunder. Data yang diperoleh telah mendapatkan kategori setelahnya diletakkan peneliti sesuai dengan bidangnya. Beberapa data yang sesuai maka akan dimodifikasi ke dalam data olahan. Sepatutnya pada data yang tidak mempunyai hubungan dengan penelitian akan tidak dipergunakan.

2. Penyajian data

Penyajian data yakni tahap dengan melakukan pengumpulan informan yang terstruktur, pengkaji dapat menarik kesimpulan juga tindakan dari data yang ada. Teknik penyajian ini dapat dipahami peneliti dengan peristiwa yang terjadi jug tindakan yang diperlu dilakukan. Format representasi meliputi teks cerita, matriks, grafik, jaringan, dan grafik.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian aktivitas dalam tatanan yang lengkap. Kesimpulan juga diakuratkan selama penelitian. Taknik Kesimpulan ini mengahruskan peneliti membuat pernyataan tentang beberapa prinsip logika, menyajikannya sebagai hasil penelitian, kemudian berulang kali meneliti data yang telah ada juga mengelompokkan data yang terbentuk hingga membuat pernyataan yang telah dihasilkan.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data pada penelitian kualitatif merupakan teknik yang dipakai untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat

dipertanggungjawabkan secara ilmiah.⁴² Adapun tahapan yang dilaksanakan peneliti yaitu:

1. Triangulasi adalah metode verifikasi data yang menggunakan elemen atau sumber informasi yang berada di luar data yang sedang diamati, baik untuk tujuan pengecekan maupun sebagai perbandingan terhadap data tersebut. Dalam hal ini, peneliti akan diberikan kesempatan dalam meneliti data secara lebih lanjut dengan melakukan wawancara secara langsung, observasi di tempat penelitian dan adanya dokumentasi dalam memperoleh data. Triangulasi yang digunakan oleh peneliti dalam penyusunan penelitian ini adalah triangulasi sumber data. Triangulasi sumber merupakan proses pengecekan kredibilitas suatu data dengan mengecek dan membandingkan data-data yang diperoleh dari berbagai sumber. Dalam penelitian ini, penulis memiliki beberapa informan yang dijadikan penulis sebagai sumber data dalam penelitian ini. Sumber data tersebut adalah karyawan yang ada di Bank Muamalat Indonesia meliputi *Supervisor, Relationship Manager, Customer Service, Teller, satpam* dan nasabah.⁴³
2. Perpajangan pengamatan dilakukan bertujuan untuk menguji kredibilitas dari data penelitian dengan melakukan pengamatan data telah benar atau tidak ketika diverifikasi dengan fakta lapangan. Jika telah terverifikasi akurat, berarti data dapat dikatakan kredibel, maka masa pengamatan dapat diakhiri oleh pengkaji. Dalam hal ini peneliti

⁴² Lexy J. Moeloeng, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), 173.

⁴³ Sapto Haryoko, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Badan Penerbit UNM, 2020), 414-417

melakukan kajian dengan berkunjung ke Bank Muamalat beberapa kali untuk memperoleh informasi supaya mendapatkan hasil yang objektif.

I. Tahap-tahap Penelitian

Bagian tahap-tahap penelitian ialah tahap penguraian secara rinci dalam proses penelitian, dari awal hingga akhir. Beberapa tahap yang dilakukan dalam penelitian, antara lain:

1. Tahap pra-lapangan

Tahap pra-lapangan yaitu suatu tahapan yang dilakukan peneliti dengan cara menentukan fokus penelitian, seperti menyusun rancangan penelitian, mengurus izin penelitian, menilai keadaan lapangan, pemilihan lokasi penelitian, menyiapkan perlengkapan penelitian, menjaga etika dalam penelitian, hingga memilih dan berintraksi dengan subjek dan informan.

2. Tahap kerja lapangan

Tahap kerja lapangan atau kegiatan lapangan merupakan suatu tahapan yang dilakukan secara langsung di lapangan ketika penelitian telah dimulai. Tahapan ini bertujuan untuk memahami latar belakang penelitian dan mempersiapkan data yang berkaitan dengan penerapan *service excellent* karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun melalui observasi wawancara dan dokumentasi.

3. Tahap analisa data

Tahap Analisa data ini peneliti melaksanakan telaah data yang telah terkumpul dari tahap kerja lapangan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

4. Tahap penulisan laporan

Tahap penulisan laporan adalah setelah data terkumpul dan dianalisis kemudia disusun dengan fokus penelitian, peneliti akan menulis dan menyusun hasil penelitian menjadi sebuah laporan berdasarkan data-data yang telah diperoleh dari tahap sebelumnya dan mengkonsultasikan kepada pembimbing.⁴⁴

⁴⁴ Umar Sidiq, Miftachul Choiri, and Anwar Mujahidin, "Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019), 1–228.
<https://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf>