

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif Menurut Mulyana ialah penelitian yang menggunakan metode ilmiah sebagai salah satu cara untuk mendeskripsikan data dan fakta dengan kata kata secara menyeluruh terhadap subjek penelitian. Menurut Meleong peneitian kualitatif ini ialah penelitian yang digunakan sebagai cara memahami apa yang telah dialami oleh subjek peneliti dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dengan memanfaatkan metode ilmiah.¹ Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif merupakan penelitian yang diarahkan untuk memberikan fakta, gejala, atau kejadian yang sistrematis serta akurat. Dalam penelitian deskriptif ada uji hipotesis.²

Tujuan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif ini guna mendapatkan gambaran yang detail serta memberikan data tentang objek penelitian. Peneliti memberikan data hasil studi yang didapatkan di lapangan mengenai Peran Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Kepuasan Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

¹ Feny Rita Fiantika, dkk. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sumatra Barat: PT Global Eksekkutif Teklogi, 2022). 4

² Hardani, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitati* ,(Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020), 54

2. Kehadiran Peneliti

Penelitian ini ialah penelitian yang tergolong dalam deskriptif kualitatif, yaitu kehadiran peneliti di lapangan ialah sangat diperlukan sebab harus mengetahui kondisi langsung di lapangan secara optimal. Selain itu kehadiran peneliti juga termasuk instrumen dalam pengumpulan data yang utama. Peneliti dalam hal ini digunakan sebagai pengumpul data, perencanaan data, analisis data, penafsiran data dan digunakan sebagai hasil laporan penelitian.³

Peneliti dalam hal ini juga mengirimkan surat izin penelitian kepada Bank Muamalat KCP Madiun supaya mempermudah peneliti dalam mendapatkan informasi yang akurat dan valid tentang masalah yang sedang diteliti.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yang beralamat pada Jalan Kolonel Mahardi 20, Pengongangan Kecamatan Mangunharjo, Kota Madiun. Fokus penelitian ini pada strategi pelayanan dalam menciptakan kepuasan nasabah.

4. Data dan Sumber Data

Sumber data primer dalam penelitian kualitatif ialah kata kata dan tindakan, selebihnya ialah data tambahan atau sekunder yaitu tulisan dan foto. Kata-kata atau tindakan yang dimaksud yaitu seperti wawancara narasumber dengan mencatat

³ Tim LPM (Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Kediri), *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Kediri: LPM IAIN Kediri, 2019), 29

dan melakukan tindakan pengambilan foto. Sumber data tertulis yakni merupakan pelengkap dalam menggunakan metode observasi dan wawancara

a. Data Primer

Data Primer ialah sumber informasi yang mempunyai wewenang langsung serta bertanggung jawab pada pengumpulan data. Sumber ini ialah data tangan pertama yang didapatkan langsung dari narasumber.⁴

Peneliti mendapatkan data primer sebagai sumber utama dari hasil wawancara yang dilakukan. Sumber data merupakan hasil dari wawancara dengan *SUB Brand Manager, Customer Service, Teller* dan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

b. Data Sekunder

Sumber dari data sekunder ialah didapat dari bahan bacaan, data sekunder ialah data penunjang dari data primer yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder didapatkan seperti dari media elektronik, internet, buku-buku, letak geografis dari tempat penelitian.⁵

Peneliti mendapatkan sumber data sekunder dari data pendukung dokumen Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, data yang diperoleh berupa profil kelembagaan struktur organisasi, dan data lain yang diperlukan peneliti di lokasi.

⁴ Mohammad Ali, *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*, (Bandung: Angkasa, 1987), 42

⁵ S Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: Bumiaksara, 2012), 143

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara ialah suatu tehnik yang digunakan untuk pengumpulan data dengan cara melalui proses tanya jawab secara lisan.⁶ Bentuk komunikasi secara verbal secara nyata sehingga peneliti dapat mendeskripsikan secara nyata terkait tentang permasalahan yang sedang diteliti.

Peneliti menggunakan tehnik wawancara bebas. Wawancara tersebut memiliki sifat yang terbatas sehingga tidak menyimpang dari topik permasalahan yang diteliti. Sebelum Peneliti melakukan wawancara perlu ditetapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan disampaikan terkait tentang topik permasalahan yang diteliti.

Wawancara dilakukan dengan *Sub Branch Manager* Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun peran pelayanan untuk mempertahankan kepuasan nasabah IB Hijrah, kemudian wawancara juga dilakukan kepada *Customer Service Teller* tentang konsep pelayanan yang digunakan pada bank tersebut dan tentang produk IB Hijrah, serta peneliti juga melakukan wawancara terhadap nasabah tentang pelayanan yang disediakan bank

b. Observasi

Observasi ialah teknik mengumpulkan data dengan pengamatan secara teliti serta pencatatan yang sistematis. Menurut Sangadji & Sopiah observasi ialah teknik pengumpulan data menggunakan pancaindra, tetapi pendapat lain

⁶ Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), 105

mengatakan bahwa observasi ialah teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan yang dilakukan pada saat kegiatan sedang berlangsung.⁷

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan menganalisis dokumen-dokumen secara tertulis atau elektronik.⁸ Metode ini digunakan sebagai bahan untuk mengumpulkan informasi tentang data Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yang bersangkutan tentang pelayanan

6. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang utama dalam penelitian ialah peneliti itu sendiri. Pada awal penelitian, peneliti merupakan satu-satunya alat dan ada kemungkinan bahwa penelitalah alat yang digunakan samapai akhir penelitian. Namun setelah beberapa waktu, diperoleh fokus penelitian yang lebih rinci, dan diperlukan wawancara untuk memperoleh data yang lebih spesifik.⁹

Penelitian kualitatif memerlukan alat yang digunakan untuk mengumpulkan informasi. Peneliti terjun ke lapangan secara langsung, atau meminta bantuan orang lain untuk mendapatkan data yang diperlukan dengan menggunakan tahapan-tapan yang sesuai. Untuk mendapatkan informasi narasumber diperlukan alat pembantu antara lain:

⁷ HusnuL khaatimah, Restu Wibawa, *Efektivitas Model Pembelajaran Cooperative Integrated Reading And Composition Terhadap Hasil Belajar*, (Vol 2, 2, Edisi Oktober, 2017), 80

⁸ Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), 221

⁹ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (CV Syakir Media Press, 2021), 109

1. Pedoman wawancara seperti daftar informasi yang diperlukan peneliti.
2. Perekam suara yang digunakan sebagai alat untuk melakukan wawancara.¹⁰

7. Teknik Analisis Data

Menurut Milles & Huberman aktivitas dalam melakukan analisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif atau terus menerus sampai selesai dan data yang dimiliki sampai jenuh.¹¹

Peneliti, menggunakan analisis data secara deskripsi yaitu dengan melalui tiga tahapan yaitu antara lain:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap penyempurnaan data, baik pengurangan data yang tidak relevan atau penambahan data yang kurang lengkap, data yang telah dilakukannya reduksi dapat memberikan gambaran serta memudahkan peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data

Penyajian data ialah proses mengumpulkan informasi yang telah disusun berdasarkan kelompoknya maupun berdasarkan katagori yang telah ditentukan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan ialah proses merumuskan makna hasil penelitian menggunakan kalimat singkat, padat serta mudah dipahami, dan melakukan peninjauan tentang hasil kesimpulan tersebut apakah benar ataupun tidak

¹⁰ Syarida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Bojonegoro: KMB Indonesia, 2021), 44

¹¹ Sugio, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R dan D* (Bandung, Alfabeta, 2013), 240

yang khususnya berkaitan dengan konsistensinya terhadap judul, rumusan masalah, dan tujuan penelitian.¹²

8. Pengecekan Keabsahan Data

Pada dasarnya pemeriksaan keabsahan data selain digunakan untuk menyanggah balik tuduhan penelitian yang dikatakan tidak ilmiah, keabsahan data juga ialah unsur yang tidak dapat dipisahkan dari penelitian kualitatif.¹³ Keabsahan data dilakukan supaya dapat membuktikan bahwa penelitian tersebut ialah penelitian ilmiah dan untuk menguji data yang didapat. Penelitian tersebut dapat dipertanggung jawabkan sebagai karya ilmiah. Uji keabsahan data ini menggunakan kriteria uji kredibilitas. Uji kredibilitas ini digunakan untuk memastikan hasil penelitian apakah sesuai keadaan di lapangan atau tidak, uji kredibilitas yang digunakan yaitu pengamatan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi.

9. Tahap-tahap Penelitian

Peneliti ini menggunakan beberapa langkah yang diuraikan secara rinci untuk mendapatkan hasil awal hingga akhir dalam penelitian, ada dua tahapan yang digunakan peneliti antara lain:

¹² Danu Eko Agusriaya, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Yogyakarta:Caplus, 2015), 64

¹³ Uhar Suharsaputro, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan* (Bandung: Rafika Aditama, 2012), 218

a. Tahap Analisis Data

Peneliti di sini menganalisis data dari hasil yang dikumpulkan secara sistematis dan terperinci untuk mendalami pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti.

b. Tahap Penulisan Laporan

Tahapan akhir merupakan tahapan penulis melakukan pengorganisasian hasil penelitian meliputi pengumpulan data hingga pemberian makna tentang data. Hasil penelitian berupa tinjauan pustaka konteks penelitian, paparan data, metode penelitian, pembahasan hingga hasil kesimpulan. Lalu peneliti melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing untuk mempersiapkan kelengkapan data syarat ujian.¹⁴

¹⁴ Umar Sidid dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Porogo: CV. Nara Karya, 2019), 4