

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan metodologis yang menghasilkan data deskriptif melalui ekspresi verbal dan perilaku individu yang diamati.¹ Metodologi penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari bahasa tertulis atau lisan seseorang dan perilaku yang dapat diamati disebut sebagai "metode kualitatif" oleh Bogdan dan Taylor. Metode ini mempertimbangkan situasi dan orang-orang yang terlibat secara menyeluruh.² Proses penelitian kualitatif ini mencakup kegiatan-kegiatan kritis, termasuk merumuskan pertanyaan dan metodologi, mengumpulkan data dan partisipan sasaran, menganalisis data secara induktif dari topik-topik individual hingga tema-tema menyeluruh, dan menafsirkan temuan-temuan.

Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif mengumpulkan data melalui observasi, peneliti akan membuat kesimpulan dari analisis dan observasi untuk memperoleh data setelah mengumpulkan fakta dan observasi faktual.³ Dalam penelitian ini

¹ Sulistyowati, "Hajj Fund Investment Development Strategy Sharia Investment Management Perspective," *EL DINAR: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah* 10, no. 2 (2022): 153. <https://doi.org/10.18860/ed.v10i2.16318>

² Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002), 3.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2006), 65.

peneliti menganalisis penjabaran dari *Back Office*, *customer service*, serta fakta yang ada di lapangan melalui nasabah Bank Muamalat Kediri

B. Kehadiran Peneliti

Peneliti terlibat langsung dengan subjek penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk 'menangkap dan mendokumentasikan' secara komprehensif guna memastikan data yang diperoleh lebih menyeluruh. Peneliti dapat menggunakan teknik observasi langsung untuk menyelidiki subjek dengan tujuan mengekstraksi informasi yang komprehensif, sehingga memungkinkan deskripsi yang jelas dalam laporan selanjutnya. Penelitian ini berfokus pada peneliti, yang berperan sebagai instrumen sekaligus subjek penelitian. Peneliti terlibat dalam pengumpulan dan analisis data, yang selanjutnya dilaporkan. Peneliti melakukan hal ini untuk meningkatkan validitas penangkapan data dan memastikan keakuratan pengumpulan informasi.

Untuk melakukan wawancara, observasi, dan mencatat data, peneliti perlu hadir secara fisik. Penelitian ini melibatkan peneliti sebagai partisipan dan pengamat. Peneliti memprioritaskan observasi dan persepsi pendengaran terhadap data, dengan fokus pada aspek yang lebih signifikan dan secara bertahap beralih ke aspek yang kurang signifikan. Dengan demikian, peneliti aktif berpendapat dan melakukan penelitian. Selain itu, peneliti mewawancarai, mengamati, serta mencatat kejadian di lapangan.⁴

⁴ Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002), 112.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini berada di Jl. Sultan Hasanuddin No. 26, Dandangan, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur.

D. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data primer, sebagaimana didefinisikan oleh Sugiyono, adalah informasi langsung yang diperoleh dari sumber dan diberikan kepada peneliti. Data primer menunjukkan informasi asli dan langsung yang dikumpulkan langsung oleh peneliti. Wawancara subjek penelitian, observasi, dan bentuk keterlibatan langsung lainnya merupakan contoh sumber data primer.⁵ Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data primer langsung dari lapangan dengan melakukan wawancara kepada *Back Office, customer service, teller* dan nasabah Bank Muamalat KC Kediri.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang peneliti terima secara tidak langsung melalui media yang tidak termediasi (diperoleh dan dicatat dari orang lain).⁶ Ketika melakukan penelitian, merupakan praktik umum untuk menggunakan data sekunder, yang

⁵ Luh Titi Handani, *Buku Ajar Implementasi Teknik Analisis Data Kuantitatif (Penelitian Kesehatan)* (Jakarta: PT.Scifintech Andrew Wijaya, 2022), 14.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2006), 66.

telah dikumpulkan dan didokumentasikan oleh pihak lain, sebagai sumber tidak langsung melalui saluran tak termediasi. Berbagai sumber dapat digunakan untuk memperoleh data sekunder untuk penelitian ini. Sumber-sumber tersebut meliputi dokumen perusahaan, laporan, buku, artikel, jurnal, dan informasi terkait lainnya. Penelitian ini mengandalkan data sekunder yang dikumpulkan langsung dari Bank Muamalat KC Kediri data tersebut berupa kualitas pelayanan yang diterapkan pada bank tersebut, selain itu publikasi pendukung yaitu jurnal, dan skripsi menyediakan data sekunder agar data menjadi relevan.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan suatu cara untuk memperoleh informasi dengan cara mengamati apa yang terjadi dan bagaimana orang bertindak. Melalui observasi sistematis, peneliti dapat meneliti subjek penelitian dengan lebih teliti dan terperinci; misalnya, mereka dapat memantau aktivitas subjek yang diteliti. Hasil observasi selanjutnya dapat diutarakan dalam bahasa verbal. Peneliti mengamati ruang, tempat, pelaku, aktivitas, waktu, peristiwa, tujuan, dan kejadian di lapangan. Suatu metode penelitian yang disebut teknik observasi merupakan teknik yang melibatkan mengamati objek secara langsung atau tidak langsung. Penelitian ini menggunakan prosedur observasi yang melibatkan observasi langsung dan dokumentasi terhadap objek.

Objek ini berfungsi sebagai sarana pengumpulan data dan menawarkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang permasalahan yang diteliti oleh peneliti dengan melakukan pengamatan langsung pada Bank Muamalat KC Kediri, mengamati cara kerja bank yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

2. Wawancara

Wawancara adalah dialog yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai individu, peristiwa, kegiatan, organisasi, motivasi, dan emosi, yang dilakukan antara dua pihak: pewawancara, yang mengajukan pertanyaan, dan orang yang diwawancarai, yang memberikan tanggapan. Wawancara dilakukan oleh dua partisipan: penanya dan responden. Dalam wawancara tersebut, penulis mengajukan serangkaian pertanyaan kepada *Back Office* Bank Muamalat KC Kediri, *customer service* dan *teller* Bank Muamalat KC Kediri, security dan 3 nasabah Bank Muamalat KC Kediri.

- a. *Back Office* untuk mendapatkan data produk, model CARTER apa saja yang diterapkan yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. *Customer service* dan *teller* untuk mendapatkan data penyajian pelayanan yang diterapkan pada Bank Muamalat KC Kediri.
- c. Nasabah dapat memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diterimanya dari petugas Bank Muamalat KC Kediri.

3. Dokumentasi

Dokumentasi mengacu pada penyediaan atau kompilasi bukti dan informasi melalui gambar, kutipan, kliping koran, dan sumber referensi lainnya. Penelitian yang melibatkan metode kualitatif, seperti observasi dan wawancara, memanfaatkan dokumentasi. Dokumen-dokumen tersebut dapat berupa teks atau gambar seperti foto-foto yang diperoleh peneliti pada saat observasi atau wawancara terhadap partisipan dan tujuannya untuk mendukung data penelitian yang dapat dipercaya.⁷

F. Pengecekan Keabsahan Data

a. Triangulasi

Verifikasi data dari beberapa sumber pada interval yang berbeda disebut triangulasi dalam evaluasi kredibilitas. Hal ini menghasilkan tiga jenis triangulasi: sumber, metode pengumpulan data, dan temporal⁸.

1. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya wawancara, observasi, dan catatan tertulis semuanya dapat membantu memverifikasi data. Peneliti akan melakukan percakapan lebih lanjut dengan sumber data yang sesuai untuk memastikan keakuratan data jika hasil pendekatan evaluasi kredibilitas data berbeda. Dalam hal ini peneliti menggunakan

⁷ Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 108.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2006), 273.

wawancara dari beberapa pihak yaitu *Back Office*, *customer service*, *teller*, dan 3 nasabah Bank Muamalat KC Kediri, serta mengambil dokumentasi yang sesuai sebagai bukti..

b. Meningkatkan Ketekunan

Dengan terus meningkatkan ketepatan dan kehati-hatian, keandalan data dan urutan kronologis kejadian dapat didokumentasikan secara sistematis. Meningkatkan akurasi adalah metode untuk memverifikasi apakah data yang dikumpulkan, dihasilkan, dan disajikan sudah benar.⁹ Ketahanan peneliti dapat ditingkatkan dengan membandingkan dan mengontraskan hasil penelitian dengan berbagai referensi, literatur, penelitian sebelumnya, dan artikel yang relevan. Oleh karena itu, peneliti akan lebih berhati-hati saat menulis laporan, yang akan meningkatkan kualitas laporan. Penelitian ini diharapkan oleh para akademisi untuk menghasilkan deskripsi data yang valid dan relevan yang sejalan dengan tujuan penelitian.

c. Membercheck

Membercheck adalah prosedur yang melibatkan verifikasi informasi yang diperoleh dari peneliti dengan penyedia data. Dengan memeriksa apakah data sejalan dengan tujuan yang dinyatakan oleh informan atau sumber data, verifikasi data memastikan bahwa informasi yang digunakan untuk menyiapkan laporan adalah akurat.¹⁰

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2006) 274.

¹⁰ Arnild Augina Mekarisee, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol 12, no. 3 (2020): 147–150.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai keselarasan data yang dikumpulkan dengan data yang diberikan oleh para informan khususnya *Back Office, teller* dan *customer service*, serta nasabah Bank Muamalat.

G. Analisis Data

Untuk membantu dalam memahami dan mengomunikasikan hasil secara efektif, Sugiyono menekankan dalam bukunya bahwa analisis data kualitatif memerlukan pencarian dan pengumpulan data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber-sumber lain secara metodis. Metodologi yang digunakan dalam analisis data sering kali mencakup pendekatan induktif dan deduktif. Tahap-tahap analisis data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data melibatkan analisis hasil wawancara bersama berbagai sumber data dan studi dokumentasi, termasuk catatan lapangan. Informasi yang diperoleh berasal dari wawancara langsung dengan Back Office, perwakilan layanan nasabah, dan nasabah Bank Muamalat KC Kediri. Latihan ini bertujuan untuk menghilangkan data yang berlebihan dan mengkategorikannya ke dalam elemen utama yang relevan dengan masalah yang diteliti, khususnya Peran Model CARTER dalam Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi di Bank Muamalat Indonesia, Kantor Cabang Kediri).

2. *Display Data*

Untuk memamerkan atau menampilkan data, informasi dikumpulkan melalui wawancara dengan berbagai sumber data dan studi dokumen yang relevan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan melalui ringkasan, diagram, hubungan antar kategori, dan pola, yang memudahkan pemahaman pembaca. Dalam penelitian ini, peneliti mengkategorikan data lapangan agar sesuai dengan kebutuhan penelitian.¹¹

3. Kesimpulan

Verifikasi dan formulasi kesimpulan, di mana peneliti menganalisis dan memastikan signifikansi fakta yang diberikan. Tugas ini dilakukan melalui perbandingan dan kategorisasi. Data tersebut kemudian disintesis menjadi kesimpulan sementara. Penilaian sementara akan berkembang sesuai dengan perolehan fakta dan wawasan tambahan dari sumber alternatif, memastikan bahwa keputusan akhir secara akurat mencerminkan keadaan sebenarnya.

H. Tahap-Tahap Lapangan

a. Tahap Pra Lapangan

Sebelum mengumpulkan data, peneliti terlibat dalam apa yang dikenal sebagai tahap pralapangan. Langkah pertama dalam proses ini adalah melakukan investigasi lapangan untuk menentukan masalah atau

¹¹ Arnild Augina Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol 12, no. 3 (2020): 152.

fokus penelitian. Selama fase ini, Anda akan mengurus hal-hal seperti membuat rencana lapangan, memilih lokasi untuk penelitian Anda, mendapatkan izin yang sesuai, mengeksplorasi dan menilai lapangan Anda, mengumpulkan dan menganalisis data, menyiapkan peralatan penelitian Anda, dan memikirkan tentang etika penelitian.

b. Tahap Kegiatan Lapangan

Selama tahap kerja lapangan, peneliti berupaya melakukan penelitian di lokasi penelitian yang telah ditentukan. Selama tahap pelaksanaan ini, peneliti mengumpulkan data yang sesuai dengan fokus masalah dan tujuan penelitian. Data dikumpulkan dengan cara mengamati, mewawancarai, dan menganalisis dokumen secara saksama. Sebagai bagian dari proses pengumpulan data ini, peneliti mengumpulkan semua perlengkapan yang diperlukan, termasuk panduan wawancara, kamera, dan perekam.¹²

c. Tahap Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan dan mengatur informasi yang diperoleh dari wawancara dan bentuk dokumentasi lainnya, seperti catatan tertulis dan audiovisual. Data yang berguna dan mudah diperoleh merupakan hasil akhir dari proses ini, yang dimulai dengan identifikasi data dan dilanjutkan dengan pemilihan data. Sudah diketahui umum bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif terjadi selama dan setelah kerja lapangan, sehingga tahap selanjutnya, setelah

¹² Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2007), 67.

pengumpulan data, adalah menganalisis data penelitian. Data dan informasi yang relevan dengan upaya penelitian ini dikumpulkan dan disempurnakan sebagai hasil dari tindakan ini, khususnya Peran Model CARTER.

d. Penulisan Laporan

Pada tahap ini, peneliti menyusun ringkasan tertulis dari temuan penelitian dalam bentuk tesis, dengan menggunakan bahasa yang tepat dan mudah dipahami. Kegiatan terakhir melibatkan proses penyempurnaan dan konsultasi dengan dosen pembimbing.¹³

¹³ Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002), 149.