

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis/Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian dengan pengamatan langsung yang bersifat interaktif dan memaparkan sesuai data yang didapat. Penelitian kualitatif mencari makna, pemahaman, pengertian, tentang suatu fenomena, kontekstual dan menyeluruh. Sehingga merupakan penelitian yang tidak menggunakan rumus statistik dalam penyelesaian penelitian. Menurut Bogdan dan Taylor, kualitatif merupakan penelitian yang dihasilkan data deskriptif: perkataan atau kata-kata dan sikap yang berupa dari orang-orang tersebut yang telah diamati.⁴⁹

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Data yang terdiri dari sebuah kalimat dan kata, maupun dokumentasi serta tidak termasuk data yang berupa angka maupun rumus. Semua data yang diperoleh dapat menjadi bahan yang dibutuhkan peneliti untuk dapat bahan materi terhadap penelitian.⁵⁰ Dengan mendeskripsikan peranan pelayanan prima oleh *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada produk tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar. Kemudian penulis menganalisis dengan menggunakan materi-materi yang berupa referensi dari buku, hasil dari wawancara maupun observasi, dan data-data yang sudah diperoleh.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Pembantu Blitar yang beralamat Jalan Kalimantan Ruko Niaga Kav 8-9, Sananwetan, Kec. Sananwetan, Kota Blitar Jawa Timur. 66137

⁴⁹ Ruslam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 15.

⁵⁰ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), 71.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dilapangan sangat diperlukan untuk dapat memperoleh data yang valid dan lengkap, karena peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, selama dalam kegiatan penelitian di lapangan peneliti dapat dibantu dengan orang lain sebab kehadiran peneliti secara langsung merupakan hal yang utama dalam penelitian ini.

Untuk dapat menunjang pengumpulan data secara tepat yang dilakukan dilapangan, peneliti dapat menggunakan alat tulis dan buku untuk alat pencatat data yang diperoleh. Kehadiran peneliti pada lokasi penelitian secara langsung bisa memberikan keabsahan data agar data yang diperoleh dapat terorisinalitas. Dalam penelitian di Bank Jatim Syariah KCP Blitar ini, peneliti disini bertindak sebagai pengamat untuk dapat mengamati subyek yang diteliti dengan tepat dan langsung sehingga data yang diperlukan dapat diperoleh dengan lengkap.

D. Data dan Sumber data

Sumber data merupakan hal utama dalam penelitian untuk dapat menjelaskan suatu yang benar atau tidaknya dalam sebuah penelitian tersebut. Ada dua kategori dalam hal ini, antara lain:

a. Data Primer

Sumber data yang diperoleh peneliti dengan hasil penelitian secara langsung dilapangan. Data yang didapatkan dapat meliputi dokumen maupun wawancara yang dilakukan penulis secara langsung kepada *Frontliner* dan Nasabah di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh tidak secara langsung yang dikumpulkan oleh yang berkepentingan yang terkait dengan data tersebut. Data ini didapatkan dari buku, literatur, maupun website, dan sumber-sumber tertulis terkait penelitian dahulu yang sesuai dengan pembahasan tersebut untuk dapat digunakan data pendukung penelitian.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses dari keperluan penelitian dalam mendapatkan data secara langsung. Langkah tersebut yang diperlukan dalam penelitian, sebab data yang dikumpulkan dan diperoleh harus benar-benar riil. Adapun beberapa metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, antara lain:

a. Observasi

Merupakan pengamatan dan pencatatan secara langsung oleh peneliti dengan tujuan memperhatikan keadaan secara sistematis terhadap gejala obyek penelitian yang sebenarnya.⁵¹ Dalam hal ini peneliti datang langsung pada obyek yang diteliti serta dilakukannya teknik observasi di Bank Jatim Syariah KCP Blitar untuk mengetahui bagaimana peranan pelayanan prima oleh *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada produk tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.

b. Wawancara

Merupakan kegiatan yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data dengan cara percakapan dan tanya jawab dengan narasumber yang terkait dengan kepentingan penelitian tersebut, dengan terdiri dari dua orang bahkan lebih dengan berhadapan secara langsung dengan tujuan mendapatkan data yang sesuai dan dibutuhkan.⁵² Dalam hal ini penulis mewawancarai *frontliner* dan nasabah di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.

c. Dokumentasi

Merupakan proses pengumpulan data dengan cara menguraikan atau mempelajari data yang ada terlebih dahulu. Dokumentasi terdiri berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu, gambar maupun foto, dan arsip-arsip yang dimiliki oleh lembaga tersebut. Teknik ini merupakan

⁵¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 143.

⁵² *Ibid.*, 160.

pelengkap dari penelitian kualitatif dalam menggunakan teknik observasi dan wawancara.

F. Teknik Analisis Data

Mengatur, mengelompokkan, mengurutkan, bahkan memberi tanda merupakan yang dilakukan dari analisis data. Dapat mampu memilah kategori sehingga dapat memperoleh suatu fokus dari permasalahan yang akan diteliti nya. Data kualitatif merupakan data yang berbahan banyakan dengan teknik ini bertujuan untuk dapat disederhanakan dan dipersingkat tetapi tidak mengubah suatu fokus serta mudah untuk dapat dipahami.⁵³

Analisis data dalam metode kualitatif penelitian ini terbagi ada tiga menurut *Miles dan Huberman*, anantara lainnya:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Dapat diartikan sebagai merangkum data yang ada dengan banyaknya bahan yang diperoleh. Agar memberikan suatu gambaran fenomena yang jelas, dan dapat memberikan kemudahan peneliti untuk memperoleh suatu data selanjutnya.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dapat dilakukan dengan cara uraian singkat atau *flowchart*. Dengan cara ini, sehingga peneliti dapat mudah dalam paham suatu keadaan yang ada, memberikan gambaran selanjutnya berdasarkan pemahaman yang dimengerti sebelumnya.

c. Verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Langkah ini dimana suatu kesimpula yang pertama dijelaskan masih bersifat belum pasti. Bila tidak bisa memperoleh data yang pasti hal ini akan bisa berubah, tetapi jika hal tersebut dapat dibuktikan dengan memperoleh data yang benar-benar menunjukkan valid. Maka kesimpulan tersbut dapat dikatakan kesimpulan yang benar-benar valid

⁵³ Ibid., 209.

serta peneliti akan melakukan secara yang untuk memperoleh suatu data-data yang diperlukan.⁵⁴

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam langkah menguji keabsahan data yang telah diperoleh, dalam ini metode yang digunakan penulis adalah triangulasi, teknik pengecekan dari sumber yang didapatkan dengan berbagai cara dan berbagai waktu.⁵⁵ Metode triangulasi ini digunakan oleh oleh peneliti untuk tujuan pembandingan hasil pengamatan yang didapat dan hasil dari wawancara yang diperoleh.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 247.

⁵⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), 330.