

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian Studi Kasus yang dilakukan di Bank Muamalat KCP Nganjuk. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu proses penelitian yang dilakukan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai suatu permasalahan manusia terkait perilaku, sikap, perasaan, dan pemikiran serta fenomena social yang ada.<sup>1</sup> Penelitian ini berdasarkan hasil penelitian lapangan, penelitian tersebut dilakukan dengan adanya pertimbangan dari data yang dikumpulkan di lapangan berupa fakta yang kemudian dilakukan analisis yang lebih mendalam hingga ditemukan titik jenuh pada suatu informasi.<sup>2</sup>

Adapun karakteristik dalam penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Memiliki latar belakang alami sebagai sumber data dan peneliti sebagai instrument kunci
2. Penelitian bersifat deskriptif
3. Dalam analisis data cenderung bersifat induktif
4. Lebih mengutamakan proses
5. Makna merupakan hal paling esensial.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Limas Dodi, *Metodologi Penelitian: Science Methods, Metode Tradisional Dan Natural Setting, Berikut Teknik Penulisannya* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 61.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV Alfabeta, 2014), 2.

<sup>3</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV Alfabeta, 2014), 26.

Pada pendekatan kualitatif nantinya akan menciptakan data deskriptif yaitu penjabaran berupa perkataan lisan maupun tertulis dari narasumber yang diilustrasikan oleh penulis kemudian informasi diuraikan secara menyeluruh dengan teliti mengenai subjek dan objek persoalan yang akan dipecahkan dalam penelitian kemudian dianalisis untuk menemukan sebuah pemecahan serta membagikan manfaatnya bagi ilmu pengetahuan yang dapat diterapkan pada berbagai permasalahan.<sup>4</sup> Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa peneliti menggunakan jenis penelitian Studi Kasus dengan pendekatan **deskriptif-kualitatif**.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Sesuai dengan jenis penelitian yang dilakukan, maka kehadiran peneliti bertujuan untuk memperoleh data semaksimal mungkin dan sebanyak-banyaknya selama dilakukan kegiatan penelitian di lapangan, hal tersebut memiliki arti bahwa kehadiran peneliti bersifat mutlak diperlukan dalam proses penelitian.<sup>5</sup> Dalam penelitian ini peneliti hadir sebagai instrumen utama atau kunci untuk mengumpulkan data yang berkaitan langsung dengan penelitian. Peneliti juga sebagai pengamat terhadap objek yang diteliti dengan mengamati fenomena-fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Pada saat penelitian pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, mengadakan wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan atas izin dari lembaga atau perusahaan tempat dilakukan penelitian mengingat objek penelitian ini merupakan lembaga formal perbankan yaitu pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk.

---

<sup>4</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format Kuantitatif Dan Kualitatif* (Surabaya: Airlangga University Press 2011), 48.

<sup>5</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 4.

**Tabel 3.1**  
**Kehadiran Peneliti**

No	Tanggal	Lokasi	Keterangan
1	24 Januari 2022	BMI KCP Nganjuk	Wawancara dengan <i>Relationship Manager</i>
2	10 Februari 2022	BMI KCP Nganjuk	Wawancara dengan <i>Sub Branch Manager</i>
3	11 Februari 2022	BMI KCP Nganjuk	Wawancara dengan <i>Sub Branch Manager</i>
4	14 Juni 2022	BMI KCP Nganjuk	Wawancara dengan <i>Relationship Manager</i> dan <i>Customer Service</i>
5	15 Juni 2022	BMI KCP Nganjuk	Wawancara dengan <i>Relationship Manager</i>
6	18 Juni 2022	BMI KCP Nganjuk	Wawancara dengan <i>Customer Service</i>
6	20 Juli 2022	Rumah Ibu Netty Dan Bapak Ahmad Syalabi	Wawancara dengan nasabah BMI KCP Nganjuk
4	21 Juli 2022	Rumah Bapak Danios	Wawancara dengan nasabah BMI KCP Nganjuk

Sumber: Catatan Peneliti

### C. Lokasi penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 52, Kauman, Kec. Nganjuk, Kab. Nganjuk, Jawa Timur.

### D. Sumber data

Sumber data penelitian yaitu subjek darimana telah didapatkan data tersebut atau asal muasal perolehan informasi suatu data penelitian.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dari:

#### 1. Data Primer

Pada penelitian ini, data primer sebagai informasi yang diambil dari sumber utama yang ada di lapangan. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari wawancara kepada *Customer Service, Sub Branch Operasional Supervisor, Relationship Manager* dan *Sub Branch Manager* serta sumber-sumber lainnya yang dimungkinkan dapat memberikan informasi terkait Peranan *Cash Delivery and Pick up Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder ialah sekumpulan data atau informasi dari sumber kedua yang didapatkan secara tidak langsung mengenai objek penelitian yaitu Bank Muamalat Indonesia khususnya pada Bank Muamalat KCP Nganjuk. Adapun data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari buku, penelitian terdahulu, ataupun dokumen tertulis dan situs web Bank Muamalat Indonesia.

---

<sup>6</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 129.

## E. Teknik pengumpulan data

### 1. Wawancara

Yaitu salah satu cara untuk memperoleh data melalui informasi yang didapatkan dengan kegiatan tanya jawab berupa wawancara kepada informan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan *customer service, relationship manager* dan *sub branch manager* Bank Muamalat KCP Nganjuk yang dapat menjabarkan terkait materi penelitian.

### 2. Observasi

Yaitu salah satu cara yang dilakukan dengan melakukan pengamatan atau pemantauan secara langsung oleh peneliti terhadap objek penelitian yang bertujuan untuk memahami pola, norma, serta sikap informan.<sup>7</sup> Observasi pada penelitian ini dilakukan pada Bank Muamalat KCP Nganjuk guna mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi di lokasi penelitian berkaitan dengan masalah penelitian.

### 3. Dokumentasi

Yaitu teknik yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang tidak langsung berupa foto maupun arsip dokumen dari Bank Muamalat KCP Nganjuk yang dijadikan objek pada penelitian. Pada penelitian ini teknik dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data yang berasal dari Bank Muamalat KCP Nganjuk

---

<sup>7</sup> Marzuki, *Metodologi Riset* (Yogyakarta: BPFE-UII, 1991), 55.

## **F. Analisis data**

Yaitu upaya mencari dan menyusun catatan hasil observasi serta wawancara yang dilakukan diperkuat dengan dokumentasi dan studi kepustakaan untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai permasalahan yang diteliti dan disajikan sebagai sebuah temuan atau pemecahan bagi orang lain.<sup>8</sup> Miles dan Huberman menyatakan bahwa terdapat tiga cara menganalisis data kualitatif yaitu:

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan sebuah cara yang dilakukan dengan meringkas, mengambil hal-hal utama atau pokok, focus terhadap hal yang bersifat penting, serta mencari dan memahami tema maupun polanya. Data yang direduksi nantinya akan memberikan gambaran lebih jelas serta memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data-data penelitian selanjutnya.

### **2. Penyajian Data**

Dalam penyajian data yang dilakukan peneliti menyusun informasi dari bentuk yang kompleks menjadi bentuk yang lebih sistematis dan sederhana agar lebih mudah dipahami maknanya. Pada penelitian kualitatif data disajikan dengan bentuk uraian kata atau teks bersifat naratif yang bertujuan untuk memudahkan peneliti memahami kronologi alur fenomena dalam mencari tahu sebab permasalahan serta membantu peneliti dalam menarik kesimpulan

---

<sup>8</sup> Noeng Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1996), 104.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menganalisis data secara berkelanjutan. Penarikan kesimpulan pada penelitian kualitatif merupakan sebuah temuan baru baik berupa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas kemudian menjadi jelas setelah dilakukan penelitian baik berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis maupun teori.<sup>9</sup>

### G. Pengecekan keabsahan data

Dalam melakukan pengecekan keabsahan data perlu dilakukan pemeriksaan ulang sebelum diproses menjadi sebuah bentuk laporan yang akan disajikan. Untuk menghindari adanya kesalahan maka peneliti perlu melakukan uji kredibilitas data yang bertujuan membuktikan kebenaran atau kenyataan yang telah sesuai pada latar belakang penelitian. Peneliti melakukan uji kredibilitas data dengan beberapa cara yakni:<sup>10</sup>

#### 1. Memperpanjang keikutsertaan peneliti

Keikutsertaan peneliti tentunya juga berpengaruh terhadap data penelitian yang diperoleh. Waktu keikutsertaan perlu dilakukan perpanjangan mengingat pengumpulan data yang lengkap dan akurat tidak dapat dilakukan dengan waktu yang singkat. Perpanjangan dilakukan hingga kejenuhan dalam pengumpulan data tercapai.

#### 2. Meningkatkan Ketekunan

Upaya pengecekan keabsahan data dapat dilakukan dengan meningkatkan ketekunan menggunakan pengamatan secara teliti dan cermat yang dilakukan terus menerus atau berkelanjutan. Dengan meningkatkan

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 92-99.

<sup>10</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 327-330.

ketekunan dalam penelitian maka peneliti dapat menyajikan data yang lebih akurat dan sistematis mengenai permasalahan yang diteliti. Sebagai upaya peningkatan ketekunan dalam memastikan keabsahan data peneliti dapat membaca referensi yang berkaitan serta mendukung dari hasil penelitian terdahulu ataupun dokumentasi terkait dengan temuan yang sedang diteliti.<sup>11</sup>

### 3. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik dalam memeriksa keabsahan data yang telah dikumpulkan dengan sesuatu hal lain yang digunakan sebagai pembandingan untuk pengecekan keabsahan data tersebut. Pada penelitian ini dilakukan triangulasi sumber yaitu dengan menguji keabsahan data yang didapatkan dengan membandingkan dengan beberapa sumber lain yaitu *Customer service, Sub Branch Operasional Supervisor* dan *Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk*.

## H. Tahap-tahap penelitian

Dalam mendapatkan informasi terkait data yang dibutuhkan maka peneliti melakukan tahapan-tahapan penelitian meliputi:

- a. Tahap perencanaan penelitian yang meliputi observasi penentuan fokus penelitian dan pengumpulan informasi atau literatur yang berkaitan, mengurus surat izin penelitian, membuat kerangka penelitian berupa mini riset, mengkonsultasikan rancangan penelitian dengan wali dosen.

---

<sup>11</sup> Limas Dodi, *Metodologi Penelitian: Science Methods, Metode Tradisional Dan Natural Setting, Berikut Teknik Penulisannya*, 265-266.

- b. Tahap pengumpulan data meliputi pengumpulan informasi yang diperlukan dalam penelitian, mengkonsultasikan data dan temuan lapangan dengan dosen pembimbing.
- c. Tahap analisis data meliputi kegiatan mengolah data hingga diperoleh data yang valid atau terjamin keabsahannya kemudian menyusun seluruh informasi menjadi lebih sistematis dan mudah dipahami.
- d. Tahap pelaporan penelitian meliputi menyusun hasil penelitian yang telah dijalani dan menyelesaikan penyusunan dan memastikan kelengkapan penulisan hingga menjadi skripsi.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Muamalah* (Yogyakarta: Stain Ponorogo Press, 2010), 9.