

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diteliti ini yaitu penelitian lapangan (*field research*), dimana penelitian ini dilakukan secara intensif sehingga perlunya suatu alasan yang terperinci mengenai objek yang membutuhkan suatu analisa yang komprehensif atau menyeluruh. Selain itu penelitian ini berfungsi untuk menguji secara detail pada suatu keadaan, satu subjek, atau dalam tempat penyimpanan dokumen. Peneliti melakukan penelitian ini di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Pendekatan yang dilakukan peneliti yaitu melalui pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang menggunakan metode *non* angka melainkan cara pengumpulan dan analisis data dengan cara mendeskripsikan permasalahan secara naratif.⁵¹ Metode kualitatif dilakukan untuk memperoleh data yang menyeluruh dan detail dengan mengandung makna secara nyata, hal yang perlu dilakukan yaitu dengan cara interview atau wawancara terhadap objek yang dituju.⁵²

Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif yaitu peneliti ingin mendapatkan suatu data yang bukan bersifat angka, mendiskripsikan dan menganalisis tentang strategi kualitas pelayanan dalam mempertahankan

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 3.

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi, Mixed Method* (Bandung: Alfabeta, 2017), 13.

loyalitas nasabah mendapatkan layanan prioritas pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

B. Kehadiran Peneliti

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian deskriptif kualitatif, dimana kehadiran peneliti dilapangan sangatlah diperlukan karena hal ini berhubungan pada kondisi dilapangan secara langsung dan optimal. Selain itu kehadiran peneliti digunakan sebagai instrument dalam pengumpulan data yang paling utama, jadi peneliti di dalam penelitian ini dijadikan pengumpul data, perencana data, analisis data, penafsir data dan nantinya bisa menjadi pelapor hasil penelitian..⁵³

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yang berlokasi di Jl. Kolonel Marhadi No. 28, Nambangan Lor, Mangunharjo, Kota Madiun. Sedangkan fokus penelitian ini pada strategi kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah mendapatkan layanan prioritas.

D. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Suatu data yang diperoleh peneliti yaitu dari sumber asli, jadi dalam proses pengumpulan data memerlukan siapa sumber utama yang nantinya bisa dijadikan objek penelitian.⁵⁴ Alasan peneliti menggunakan data ini dengan tujuan mendapatkan data atau informasi

⁵³ Tim LPM (Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Kediri), *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Kediri: LPM IAIN Kediri, 2019), 29.

⁵⁴ Sulisyanto, *Metode Riset Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 131.

terkait pelayanan prima dari hasil wawancara dengan *Branch Manager* dan *frontliner* yaitu *Teller* dan *Costumer Service (CS)* Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun serta beberapa nasabah yang mendapatkan layanan prioritas.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh dari hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangan.⁵⁵ Data sekunder ini digunakan terlebih dahulu sebelum memutuskan data primer, karena tujuan dari data sekunder sendiri yaitu sebagai identifikasi masalah supaya perumusan permasalahan dapat lebih akurat atau nyata. Alasan peneliti menggunakan data sekunder dalam penelitiannya yakni untuk mengetahui bagaimana konsep pelayanan prima yang diperoleh dari website dan referensi lainnya.

E. Metode Pengumpulan Data

Merupakan rangkaian proses secara tersusun dengan tujuan untuk mendapatkan data.⁵⁶ Metode yang digunakan dalam pengumpulan data, antara lain:

1. Observasi

Observasi yaitu pencatatan objek yang dilakukan secara sistematis.

Cara yang dilakukannya yakni melakukan pengamatan terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan pencatatan secara sistematis pada suatu

⁵⁵ Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 121.

⁵⁶ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 75.

tempat, objek, dan orang atau pelaku yang diamati secara tatap muka dalam mendapatkan data yang akan diteliti.⁵⁷ Dalam penelitian kualitatif, observasi adalah sebagai tolak ukur atau alat dalam pengamatan secara natural *setting* bukan *setting* yang sudah direkayasa. Observasi penelitian ini ialah pengamatan secara langsung terhadap situasi atau objek dan maknanya dengan tujuan untuk mengumpulkan data. Dengan begitu peneliti tertarik untuk meneliti terkait strategi kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara berkomunikasi atau adanya *quiz* dan *answer* (tanya jawab) secara tersusun dengan tujuan untuk mendapatkan tanggapan responden dari orang lain. Cara ini dilakukan oleh dua orang atau lebih. Selain itu, arti lain dari wawancara yaitu sebagai bentuk komunikasi verbal yang digambarkan secara nyata oleh orang lain, sehingga peneliti dapat menggambarkan yang lebih nyata atau *real* terkait permasalahan yang diteliti.⁵⁸

Cara yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan wawancara bebas, di mana wawancara tersebut sifatnya terbatas supaya tidak ada penyimpangan dalam penelitian ini. Terlebih dahulu peneliti harus menyiapkan dan membuat apa saja pertanyaan yang dapat disampaikan

⁵⁷ Jumairi Ushawaty, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 125.

⁵⁸ Neni Hasnunidah, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: Media Akademi, 2017), 100.

mengenai permasalahan yang ada. Cara yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara dengan *Branch Manager* untuk menanyakan bagaimana strategi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mempertahankan loyalitas nasabah prioritas pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Kemudian melakukan wawancara pada *Customer Service* terkait konsep pelayanan prima yang diterapkan di Bank tersebut serta melakukan wawancara terhadap *Relationship Manager* terkait bagaimana cara memasarkan tentang produk layanan nasabah prioritas tersebut secara umum. Selain itu peneliti juga dapat melakukan wawancara bersama nasabah prioritas dan nasabah umum secara langsung dengan tujuan untuk membantu terkait bagaimana *feedback* mereka selama menjadi nasabah prioritas dan alasan jadi atau tidaknya menjadi nasabah prioritas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang ditempuh untuk mendapatkan informasi dalam bentuk dokumen, arsip, buku, gambar, dan keterangan lain yang dapat mendukung penelitian ini.⁵⁹ Data yang dikumpulkan langsung dari *Branch Manager* Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun meliputi visi misi Lembaga, struktur organisasi Lembaga, dan dokumen yang masih ada hubungannya dengan kualitas pelayanan.

⁵⁹ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 150.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Data yang benar didapat dari uji kredibilitas. Uji kredibilitas ini berfungsi untuk memastikan apakah hasil dari penelitian tersebut sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan atau tidak. Pengajuan kredibilitas yang digunakan yaitu triangulasi.⁶⁰ Triangulasi adalah penggabungan dari banyaknya teknik pengumpulan data dan sumber yang sudah ada untuk digunakan sebagai data pembanding.⁶¹

Kemudian data tersebut di kategorikan dengan apa yang sudah didapatkan dari banyaknya sumber. Peneliti akan diberikan kemudahan dalam meneliti data secara lebih lanjut dengan melakukan wawancara secara langsung, observasi di tempat penelitian dan adanya dokumentasi dalam memperoleh data. Hal ini berfungsi ketika ada salah satu data yang tidak *valid*, sehingga peneliti akan mengkonfirmasi pada sumber data. Triangulasi lainnya yaitu tentang waktu, narasumber melakukan pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berada pada pertemuan selanjutnya dengan begitu perlunya pengecekan berulang-ulang untuk mendapat keabsahan data. Keabsahan data yang dimaksud yaitu setiap keadaan dapat memenuhi:

1. Mendemonstrasikan data yang *valid*,
2. Menyediakan dasar supaya bisa dilakukan,

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 250.

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi, Mixed Metod*, 317

3. Memperbolehkan keputusan dari luar dengan tujuan sebagai konsistensi prosedur kenetralan dari pertemuan dan keputusan-keputusannya.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah cara memilah dalam penyusunan data secara tersusun dari hasil observasi ataupun wawancara, sehingga dapat meningkatkan pemahaman *study* kasus yang diteliti.⁶² Tahap-tahap dalam teknik analisa data penelitian ini antara lain:

1. Reduksi data, ialah cara menganalisa dengan mengarahkan, membuang data yang tidak dipakai atau diperlukan, menggolongkan, dan menkoordinasikan data dengan cara yang sebaik mungkin sampai kesimpulan akhir bisa ditarik dan diverifikasi.
2. Penyajian data, ialah suatu informasi yang dikumpulkan secara tersusun dan sistematis.
3. Penarikan kesimpulan, ialah penyajian data yang berupa makna atau intisari yang berasal dari hasil observasi akan diuji kebenarannya dan kecocokan data yang telah disajikan. Penarikan kesimpulan diambil dan diolah secara terbuka dan diverifikasi untuk menguji kebenaran dan kecocokan untuk menentukan

⁶² Ibid, 144.

validitasnya selama penelitian berlangsung dengan tetap berpedoman pada kajian penelitian.⁶³

H. Tahapan Penelitian

Dalam bagian ini menguraikan secara rinci proses yang penelitian, dari awal hingga akhir. Ada 4 tahap dalam penelitian, antara lain:

1. Tahap pra-lapangan yaitu suatu tahap yang dilakukan peneliti dengan cara menentukan fokus penelitian, seperti membuat izin observasi.
2. Tahap kegiatan lapangan merupakan suatu tahapan yang dilakukan dengan tujuan untuk memahami latar belakang penelitian dan mempersiapkan diri untuk terjun langsung dilapangan untuk mengumpulkan data-data dan informasi
3. Tahap analisa data digunakan dalam mencari dan menyusun data secara tersusun dari catatan hasil wawancara, observasi, dan data lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap permasalahan yang dialami, sedangkan untuk memahami hal tersebut cara yang dilakukan yaitu dengan analisis data dan perlu dilanjutkan dengan mencari makna.
4. Tahap penulisan laporan, kegiatan yang dilakukan meliputi tahap pengorganisasian hasil penelitian dari serangkaian aktivitas pengumpulan data hingga pemberian makna data. Hasil penelitian ini terdiri dari tinjauan pustaka, konteks penelitian, paparan data,

⁶³ Salim dan Syahrur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Cita Pustaka Media, 2012), 150.

metode penelitian, pembahasan, dan terakhir penarikan kesimpulan. Selanjutnya hasil penelitian tersebut dikonsultasikan kepada pembimbing dan dilanjutkan dengan perbaikan konsultasi yang kemudian digunakan untuk persiapan kelengkapan berkas dalam syarat ujian.⁶⁴

⁶⁴ Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 24.