

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dikaji menggunakan metode jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah cara pendekatan investigasi dilakukan melalui pengumpulan data secara langsung bertatap muka dan berinteraksi langsung dengan orang-orang disekitar tempat penelitian. Penelitian kualitatif mencari makna, pemahaman, pengertian, tentang suatu fenomena, kejadian ataupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung maupun tidak langsung dalam *setting* yang diteliti, kontekstual dan menyeluruh.<sup>1</sup> Menurut jenis data dan analisis, penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena apa yang terjadi oleh subyek penelitian. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu prosedur pemecahan permasalahan ditelusuri dengan menggambarkan subyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

#### **B. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti yakni kegiatan yang dilakukan dengan tujuan menjalin hubungan dengan subjek penelitian yang akan diteliti. Pelaksanaannya dilakukan secara terang-terangan untuk melibatkan subjek

---

<sup>1</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), 328.

penelitian dalam kegiatan penelitian.<sup>2</sup> Oleh karenanya sangat penting bagi peneliti meninjau langsung kejadian di lapangan secara optimal. Hal ini disebabkan peneliti ikut berperan aktif dalam pengamatan dan wawancara langsung pada objek penelitian. Sehingga peneliti harus hadir langsung ke tempat penelitian untuk melakukan suatu wawancara dan mengobservasi objek penelitian.

### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Tulungagung tepatnya berlokasi di Ruko Panglima Sudirman, Jl. Hasanudin No.2, Kenayan, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur, 66212. Pemilihan lokasi ini dengan beberapa pertimbangan yakni letak bank yang strategis, selain itu pengguna *mobile banking* Muamalat *Digital Islamic Network* yang menunjukkan peningkatan pada Bank Muamalat KCP Tulungagung dibandingkan dengan Bank Muamalat KCP Blitar hal ini menjadikan peneliti tertarik dalam meneliti peran aplikasi *mobile banking* di lokasi tersebut.

### **D. Data dan Sumber Data Penelitian**

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data primer adalah pengumpulan data secara langsung oleh yang bersangkutan memakai data tersebut dan diperoleh melalui wawancara.

---

<sup>2</sup> Iskandar, *Metodologi Penelitian dan Sosial, Kualitatif, dan Kuantitatif* (Jakarta: Gaung Persada Press, 2009), 24.

Kumpulan data ini diambil melalui wawancara dengan narasumber pegawai internal bank seperti *branch manager*, *supervisor*, *customer service* serta pihak eksternal bank yaitu nasabah dari Bank Muamalat KCP Tulungagung.

2. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan tidak secara langsung oleh yang bersangkutan memakai data tersebut. Data sekunder ini didapat dari bulletin, literature, jurnal, *website*, dan lain sebagainya.

#### **E. Teknik Mengumpulkan Data**

Teknik pengumpulan data adalah suatu bagian dari instrumen pengumpulan data yang menentukan sukses atau tidaknya suatu penelitian yang dijalankan. Akan berakibat fatal jika dalam suatu hasil penelitian terdapat kesalahan penggunaan metode pengumpulan datanya.<sup>3</sup> Teknik dalam pengumpulan data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara runtut terhadap suatu gejala atau fenomena yang ada pada obyek penelitian. Observasi terbagi dalam dua bentuk yaitu observasi langsung dan observasi tidak langsung.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini digunakan observasi langsung yaitu dengan mengamati secara langsung tentang objek yang akan diteliti sehingga dapat memperoleh gambaran umum bank serta perkembangannya.

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 123.

<sup>4</sup> Pabundu Tika, *Metode Penelitian Geografi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), 44.

Data yang diambil dengan teknik observasi adalah data perkembangan jumlah nasabah dan pengguna Muamalat DIN

2. Wawancara (*Interview*) teknik pengumpulan data dengan cara perbincangan secara tatap muka langsung ataupun menggunakan perantara media yang lain antara narasumber yang menjadi sumber data dengan pewawancara.<sup>5</sup> Adapun informan dalam penelitian ini adalah:
  - a. Pimpinan Bank Muamalat KCP Tulungagung untuk mendapatkan data mengenai strategi dan pelayanan bank yang diberikan kepada nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung.
  - b. Staff Bank Muamalat KCP Tulungagung untuk mendapatkan data mengenai strategi dan respon pengguna layanan Muamalat DIN pada nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung.
  - c. Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung untuk mendapatkan data mengenai penggunaan layanan *Digital Islamic Network* (DIN).
3. Dokumentasi yaitu kumpulan data yang diperoleh dengan cara mempelajari beberapa data seperti catatan-catatan atau dokumen yang memiliki keterkaitan dengan pembahasan pada penelitian ini. Adanya metode ini diharapkan bisa memperoleh informasi tambahan yaitu selain dari wawancara dan observasi. Dengan demikian beberapa data

---

<sup>5</sup> Fathor Rasyid, *Metode Penelitian Sosial Teori & Praktik* (Kediri: STAIN Kediri Press, 2015), 157.

yang bisa diperoleh seperti sejarah Bank Muamalat, struktur kepengurusan dan organisasi Bank Muamalat KCP Tulungagung.

#### **F. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data-data penelitian sesuai dengan teknik pengumpulan data yang dipilih.<sup>6</sup> Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang diperlukan dalam membantu proses pengumpulan data. Instrumen dalam penelitian ini yaitu dengan langsung terjun ke objek penelitian untuk mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Instrumen yang dijadikan acuan peneliti dalam proses wawancara:

1. Mengenai faktor yang melatar belakangi penggunaan *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.
2. Mengenai peran *Digital Islamic Network* (DIN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data kualitatif dilakukan melalui pengaturan data yang logis, sistematis dan berlangsung secara berkelanjutan dalam setiap proses tahapan penelitian sampai pada akhir penelitian. Data dalam penelitian kualitatif dapat di analisis melalui:

---

<sup>6</sup> Vigih Hery Kristanto, *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah: KTI* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 66.

## 1. Pengumpulan Informasi

Pengumpulan informasi didapatkan dengan memilih data yang digunakan sebagai bahan penelitian yang diperoleh dari suatu proses wawancara mengenai dan dari data yang telah tersedia. Data yang diambil dengan teknik observasi berupa data perkembangan jumlah nasabah. Dengan teknik wawancara berupa data strategi pelayanan bank, respon pengguna layanan Muamalat DIN, dan penggunaan layanan *Digital Islamic Network* (DIN) oleh nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung. Sedangkan dengan dokumentasi berupa sejarah Bank Muamalat, struktur kepengurusan dan organisasi Bank Muamalat KCP Tulungagung.

## 2. Reduksi Data

Perolehan data selanjutnya perlu dicatat secara terperinci dan teliti. Reduksi data merupakan merangkum, memilah makna utama yang dianggap penting sebagai fokus penelitian sehingga data yang diperoleh memberikan gambaran yang jelas dan mudah untuk dikumpulkan.<sup>7</sup> Pada penelitian ini, reduksi data dapat dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang telah diperoleh dari kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berhubungan dengan peran penggunaan aplikasi Muamalat DIN. Selanjutnya akan dirangkum untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai peran

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2012), 24.

aplikasi Muamalat DIN dalam peningkatan kualitas layanan pada nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung.

### 3. Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data, hal yang akan dilakukan selanjutnya yaitu melakukan penyajian data. Penyajian data merupakan suatu proses mengumpulkan informasi berdasarkan kategori yang diperlukan baik dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart* dan lainnya. Namun yang paling sering digunakan dalam penyajian data yaitu suatu teks yang bersifat naratif. Berdasarkan data yang terkumpul dan telah dianalisis nantinya akan disajikan secara naratif yang dapat dikategorikan menjadi, faktor penyebab penggunaan aplikasi dan peran aplikasi dalam peningkatan kualitas layanan bank.

### 4. Verifikasi Data

Hal terakhir yang dilakukan yaitu melakukan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Verifikasi data adalah proses perumusan inti hasil penelitian dituliskan melalui kalimat yang mudah dimengerti dengan melakukan peninjauan mengenai keabsahan dari penyimpulan penelitian.<sup>8</sup>

## H. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data merupakan tahap yang dianggap penting untuk dilakukan, dikarenakan data yang telah didapatkan dari hasil

---

<sup>8</sup> Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* (Yogyakarta: Calpulis, 2015), 19.

penelitian bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Proses ini menjadi penting karena dapat meminimalisir adanya kesalahan dalam proses mendapatkan data yang bisa saja memiliki pengaruh pada hasil dari suatu penelitian.

Pengecekan keabsahan data pada penelitian ini dapat ditentukan dengan kriteria *kredibilitas* atau kepercayaan, *kreadibilitas* data adalah proses yang digunakan untuk proses pembuktian bahwa data yang telah diperoleh oleh peneliti dari hasil penelitian termasuk data yang konkrit dan sesuai dengan keadaan yang ada di lokasi penelitian.<sup>9</sup> Menurut Sugiyono suatu uji *kredibilitas* data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dapat dilakukan antara lain dengan memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan pada proses penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check*.<sup>10</sup>

#### 1. Perpanjangan pengamatan

Disini peneliti kembali ke lapangan melakukan pengamatan lagi dengan narasumber. Dengan memperpanjang pengamatan hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan. Difokuskan pada data yang telah diperoleh apakah setelah dicek kembali berubah atau tidak. Bila telah dicek kembali ke lapangan dan data sudah benar berarti data itu kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 270-275.

<sup>10</sup> *Ibid.*, 365.

## 2. Peningkatan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan meningkatkan ketekunan peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang ditemukan itu valid atau tidak. Sehingga nantinya peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

## 3. Triangulasi

Pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Macam-macam triangulasi sebagai berikut:

- a. Triangulasi Sumber yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber.
- b. Triangulasi Teknik yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Contohnya data yang diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner.
- c. Triangulasi Waktu yaitu menguji kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan melalui wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

## 4. Diskusi dengan teman sejawat

Menganalisis data dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Pemeriksaan sejawat berarti pemeriksaan yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti dapat *me-review* persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan.

5. Analisis kasus negative

Menganalisis data dengan cara peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Apabila tidak ditemukan lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan berarti data yang ditemukan sudah valid.

6. *Member check*

Proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk memastikan seberapa jauh data yang diperoleh, apakah sesuai dengan yang diberikan oleh pemberi data dan apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data, berarti data tersebut valid sehingga dapat dipercaya atau kredibel.

## **I. Tahap-Tahap Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tahap-tahap dalam penelitian sebagai berikut:

1. Tahap sebelum terjun ke lapangan, termasuk kegiatan penyusunan proposal penelitian, menentukan fokus penelitian, melakukan bimbingan kepada dosen, mengurus surat perizinan dan melakukan seminar proposal.
2. Tahap pekerjaan lapangan, hal ini meliputi kegiatan pengumpulan data ataupun informasi terkait hal yang akan diteliti dan pencatatan data yang diperlukan.
3. Tahap analisis data, meliputi kegiatan memilah data yang diperlukan, melakukan penafsiran data dan pengecekan keabsahan data.
4. Tahap penulisan laporan, dimana peneliti melakukan kegiatan penyusunan laporan dari berbagai hasil konsultasi pada saat bimbingan, memperbaiki hasil konsultasi dan mengikuti munaqasah skripsi.