

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan untuk sub bab ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi, dan implementasi model secara kualitatif.¹

Metode kualitatif mudah menyesuaikan apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, metode ini menyajikan hakikat hubungan antara peneliti dan responden secara langsung dan metode ini lebih peka sehingga dapat menyesuaikan diri. Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui penerapan pelayanan oleh *customer service* pada Bank Muamalat KCP Blitar.

Dalam penelitian kualitatif peneliti menjadi instrumen utama dalam pengumpulan data yang dapat berhubungan langsung dengan instrumen atau objek penelitian.

B. Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus merupakan strategi penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan

¹ Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm. 21.

waktu yang telah ditentukan. Tujuannya adalah untuk memperoleh serta mengumpulkan informasi lengkap tentang penerapan standar operasional prosedur bagi *customer service* pada Bank Muamalat KCP Blitar.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar

D. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti lapangan merupakan instrument kunci penelitian mutlak diperlukan, karena terkait dengan penelitian yang telah dipilih yaitu dengan pendekatan kualitatif. Sehingga mengadakan penelitian yang dilakukan peneliti bertindak sebagai observer, pengumpulan data, penganalisis data dan sekaligus sebagai pelapor hasil penelitian. Dalam melakukan penelitian ini kedudukan penelitian adalah sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, penganalisis, penafsir data dan akhirnya sebagai pelapor hasil penelitian.²

E. Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data diperoleh dan didapatkan sendiri oleh peneliti.

² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 9.

Selama pengumpulan subyek penelitian peneliti menempatkan diri sebagai instrumen utama serta pengumpulan data dari sumber yang ada di lapangan. Dengan mendapatkan dua peran sekaligus, peneliti harus mendatangi lembaga sebagai obyek penelitian di Bank Muamalat KCP Blitar. Sebelumnya peneliti menyerahkan surat permohonan izin penelitian secara resmi dari IAIN Tulungagung kemudian peneliti secara resmi memberikan surat izin penelitian Kepada Pimpinan di kantor Bank Muamalat KCP Blitar.

Sumber data dibagi menjadi 2, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber dari informan yang mengetahui secara jelas dan rinci mengenai masalah yang diteliti. Sedangkan informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang dijadikan obyek penelitian”.³

Pada metode ini penulis melakukan observasi langsung ke Bank Muamalat KCP Blitar.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Data-data ini berasal dari data – data yang diperoleh dari dokumen – dokumen yang tersimpan.⁴

Pada data sekunder ini peneliti memakai buku buku-buku, brosur, artikel, website yang berkaitan dengan penelitian ini.

³ *Ibid.*, hlm. 112.

⁴ Moh. Chairil Asmawan, *Pengelolaan Sekolah Berbasis Religi*, (Surakarta: Universitas Islam Negeri Surakarta, Skripsi 2015), hlm. 40.

F. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.⁵

1. Metode Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik yaitu tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.⁶

Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk menjangkau data yang diperlukan guna melengkapi data dari wawancara.

Penulis melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian guna melihat secara dekat yang terjadi, yang digunakan sebagai data penjelas terhadap hasil wawancara dan dokumentasi.

Dalam hal ini peneliti langsung datang untuk melakukan langsung di Bank Muamalat KCP Blitar.

2. Metode Wawancara Mendalam

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁷

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), hlm. 224.

⁶ *Ibid.*, hlm. 203

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, *op. cit.*, hlm. 231.

Wawancara merupakan cara mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung antara orang yang bertugas mengumpulkan data dengan orang yang menjadi sumber data.⁸

Teknik wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, yaitu wawancara yang dilakukan secara langsung kepada seorang narasumber atau dalam bentuk *fokus group discussion*, tergantung pada perjanjian dengan narasumber.⁹

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan informan yang tidak lain adalah beberapa staf karyawan Bank Muamalat KCP Blitar

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Teknik atau metode ini dilihat dengan melihat dokumen-dokumen resmi seperti monografi, catatan-catatan serta buku-buku yang ada.¹⁰

Metode pengumpulan data ini yaitu mempelajari dokumen-dokumen yang ada dan melakukan pencatatan data yang tersedia di pihak Bank Muamalat KCP Blitar.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan

⁸ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 89.

⁹ Asmawan, *Pengelolaan Sekolah...*, *op. cit.*, hlm. 42.

¹⁰ Ahmad Tanzeh, *loc. cit.*

lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹¹

Terdapat banyak gaya yang berbeda dari penelitian kualitatif dan terdapat suatu variasi cara dalam penanganan dan penganalisisan data. Prinsip pokok metode analisis kualitatif ialah mengolah dan menganalisa data-data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur dan mempunyai makna.

Miles dan Huberman (Emzir, 2010) menyatakan bahwa terdapat tiga macam kegiatan analisis data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti : merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Reduksi data bisa dibantu dengan alat elektronik seperti: komputer, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Dengan reduksi, maka peneliti merangkum, mengambil data yang penting, membuat kategorisasi, berdasarkan huruf besar, huruf kecil dan angka. Data yang tidak penting dibuang.¹²

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, *op. cit.*, hlm. 244.

¹² Emzir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta :Rajawali Pers, 2011), hlm. 129.

Data yang dikumpulkan peneliti dari lokasi penelitian baik melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi kemudian mengkoordinasikan data berdasarkan masing-masing masalah dan menganalisa, sehingga data yang tidak perlu tidak digunakan.

2. Model Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah berikutnya adalah mendisplaykan data. Display data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk : uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sebagainya. Miles dan Huberman (1984) menyatakan : “the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text” artinya : yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif dengan teks yang bersifat naratif. Selain dalam bentuk naratif, display data dapat juga berupa grafik, matriks, network (jejaring kerja).

Fenomena sosial bersifat kompleks, dan dinamis sehingga apa yang ditemukan saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung agak lama di lapangan akan mengalami perkembangan data. Peneliti harus selalu menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan yang masih bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak. Bila setelah lama memasuki lapangan ternyata hipotesis yang dirumuskan selalu didukung data pada saat dikumpulkan di lapangan, maka hipotesis tersebut terbukti dan akan berkembang menjadi teori yang grounded. Teori grounded adalah teori yang ditemukan secara induktif, berdasarkan data-data yang ditemukan di lapangan, dan selanjutnya diuji melalui pengumpulan data yang terus

menerus. Bila pola-pola yang ditemukan telah didukung oleh data selama penelitian, maka pola tersebut menjadi pola yang baku yang tidak lagi berubah. Pola tersebut selanjutnya didisplaykan pada laporan akhir penelitian.

Setelah mendapatkan data kemudian menganalisa, maka penulis selanjutnya menyajikan secara tertulis dalam bentuk laporan penelitian ini.

3. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun bila kesimpulan memang telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (dapat dipercaya).

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Setelah menyusun laporan penelitian, maka selanjutnya penulis menjawab pertanyaan yang ada di rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk pengecekan keabsahan data bisa dilakukan dengan menggunakan beberapa cara, yaitu sebagai berikut:

1. Perpanjangan Kunjungan

Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Bila data yang diperoleh selama ini setelah dicek kembali pada sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.¹³

Maksudnya penenliti mengecek data yang diperoleh serta mencatat dan mengumpulkan data sesuai dengan fokus penelitian, baik melalui wawancara, observasi dan dokumntasi.

2. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, *op. cit.*, hlm. 369.

kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.¹⁴

Peneliti mengkaji data, dengan mengkaji melalui beberapa sumber dan metode, serta peneliti mengadakan pengecekan dengan teori yang dikemukakan para ahli. Maksudnya adalah peneliti mengadakan pengecekan hasil penelitian dengan pihak Bank Muamalat KCP Blitar.

I. Tahap-Tahap Penelitian

Untuk melakukan penelitian, peneliti melakukan penelitian melalui empat tahap, yaitu:

1. Tahap Persiapan

Dalam tahapan ini peneliti mulai mengumpulkan buku buku atau teori-teori yang berkaitan dengan tema dari judul penelitian ini. Pada tahapan ini dilaksanakan pula proses penyusunan proposal penelitian yang kemudian diseminarkan sampai pada proses disetujuinya proposal penelitian oleh dosen pembimbing.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 330.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini penulis menyusun semua data yang terkumpul secara sistematis sehingga data mudah untuk dipahami.

4. Tahap Pelaporan

Tahap ini merupakan tahap akhir dari semua tahap penelitian yang penulis lakukan. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, laporan ini akan di tulis dalam bentuk skripsi.