

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang mana bahan yang diambil dari lapangan bukan berupa bilangan-bilangan, namun berupaka kalimat-kalimat, dan gambaran-gambar. Maka bahan-bahan yang sudah dikumpulkan kemungkinan bisa menjadi jawaban tentang apa saja yang sudah didapatkan oleh peneliti.

Menurut Andi Prastowo penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada alasan ilmiah tanpa adanya manipulasi di dalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis, dengan metode-metode yang alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kualitas, namun makna kualitas dari fenomena yang diamati¹.

Jadi dalam penelitian ini akan menjelaskan berbagai kutipan data untuk memberikan skema penyajian dari laporan bahan yang didapatkan dari berbagai sumber dan diperoleh dari observasi dan interview yang dilakukan oleh peneliti.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis dalam pembagaian metode kualitatif, diantaranya metode sejarah, metode deskriptif dan metode *Grounded research*. Pada penelitian ini penulis memilih menggunakan metode kualitatif deskriptif yang

¹ Andi Prastowo, “*Metode Pnelitian Kualitatif dalam Persepsi Rancangan Penelitia*”,(Yogyakarta :Ar – Ruzz Media, 2012), hal. 24.

mempunyai makna suatu metode yang digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, sistem pemikiran dan peristiwa yang terjadi saat ini². Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fakta-fakta yang berhubungan dengan Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat nasabah Menggunakan Produk Tabungan iB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri, yang beralamat di Jl Sultan Hasanuddin No. 26, Kel Dandangan Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur-64122. Dilihat dari semakin ketatnya dalam persaingan, maka dibutuhkan strategi untuk kelangsungan Bank Muamalat Indonesia tersebut. Namun, masih banyak faktor-faktor yang menghambat.

C. Kehadiran Penelitian

Untuk memperoleh data sebanyak mungkin secara mendalam dalam penelitian di lapangan. Maka penelitian kualitatif sendiri membutuhkan bantuan orang lain untuk mengumpulkan data sehingga kehadiran penelitian sangat diperlukan.³ hal ini sangat diperlukan untuk mengkaji lebih mendalam tentang rumusan masalah yang dibahas. isini peneliti sangat berperan penting penuh dalam penelitian kualitatif, karena peneliti yang harus mencari data-data yang akan diteliti, oleh karena itu peneliti diharuskan jeli dalam pengamatan atau pencarian data. Karena dalam penelitian kualitatif instrumen yang bersifat data atau grafik hanya sebagai pendukung saja.

Peneliti sebagai pengumpul dan penganalisis data, serta sebagai pelapor hasil penelitian dalam melaksanakan kegiatan pengamatan dan pengumpulan data. Di lokasi penelitian, Penelitian di bantu oleh Pihak Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri beserta

² *Ibid.* hal. 187.

³ Lexi J.. " *Metodelogi Penelitian Kualitatif*", (Bandung :PT Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 4.

staf pegawai lainnya. Kehadiran peneliti merupakan hal paling penting dalam mengamati dan mendapatkan data yang valid, sebab penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif oleh karena itu perlu adanya wawancara dan pengamatan secara langsung dan dokumentasi terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah semua fakta atau angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi. Menurut kamus Inggris-Indonesia oleh John M. Echols dan Hasan Shadili data adalah fakta-fakta atau keterangan-keterangan. Jadi data adalah catatan fakta-fakta atau keterangan-keterangan yang akan diolah dalam kegiatan penelitian.

Data dalam penelitian ini berupa hasil wawancara, dokumentasi, dan hasil observasi atau pengamatan tersebut data akan diolah sedemikian rupa agar penelitian memperoleh informasi yang terkait dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik minat nasabah menggunakan produk tabungani iB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.

2. Sumber Data

Sumber data adalah fakta, informasi atau keterangan. Keterangan disini sebagai bahan baku dalam penelitian untuk memecahkan masalah atau mengungkap suatu gejala. Bahan akan diolah terlebih dahulu agar berguna sebagai alat pemecahan masalah guna merumuskan kesimpulan-kesimpulan penelitian.⁴ Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Dalam penelitian ini sumber data primer didapatkan dari manager, karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri. sedangkan sumber data sekunder didapatkan dari hasil observasi, wawancara, dan foto kegiatan.

⁴ Rusdian Pohan, "*Metodologi Penelitian Pendidikan*", (Yogyakarta : Ar-Rijal Institute dan Lanarkka Publisher, 2007), hal. 45

Menurut Suharsimi Arikunto sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data di peroleh. Apabila penelitian menggunakan metode wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber data disebut responden.⁵ Sedangkan sumber data menurut sifatnya ditinjau dari tujuan penyelidikan) dapat digolongkan menjadi dua golongan. Sumber primer (sumber yang memberikan data langsung dari tangan pertama) dan sumber sekunder (sumber yang mengutip dari sumber lain).⁶

Secara umum sumber data dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis yakni orang (*Person*), kertas atau dokumen (*paper*), dan tempat (*place*). Dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. *Person*, sumber data yang dapat memberikan data berupa jawaban secara lisan melalui wawancara dalam konteks penelitian. Data yang didapat dari karyawan di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri dan nasabah yang menggunakan Tabungan iB Hijrah Haji.
- b. *Place*, sumber data yang didapat dari gambaran tentang kondisi secara langsung yang berkaitan dengan masalah yang dibahas oleh peneliti.
- c. *Paper*, sumber data yang berupa tanda-tanda berupa huruf, angka atau gambaran. Data yang diperoleh melalui dokumen yang berupa brosur dari PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

Data sekunder adalah data yang didapatkan tidak langsung tetapi diperoleh melalui orang atau pihak lain. Seperti dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan), foto, buku-buku, jurnal penelitian yang isinya masih berhubungan dengan penelitian yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini data sekunder didapatkan dari buku-buku, jurnal,

⁵ Suharsini Arikunto, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*", (Jakarta : Rineke 2010), hal. 161

⁶ Wisnarno Surakhmad, "*Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik, Edisi VII*", (Bandung : Tersito, 1980), hlm . 134

sekripsi, dan hasil penelitian ini disertai dari data Tabungan iB Hjarah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Umumnya cara mengumpulckan data dapat menggunakan teknik, Observasi, wawancara, angket, pengamatan dan dokumentasi.⁷ Metode pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta di lapangan. Dalam metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik, karena observasi tidak memilik batasan orang, tetapi juga objek alam yang lain. Dalam observasi ini, penelitian terlibat dengan kegiatan sehari-hari dengan orang yang sedang diamati guna sebagai sumber data dalam penelitian. Dengan melakukan observasi peneliti akan memperoleh data yang lebih lengkap, tajam, dan mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang ada.⁸

Menurut Garayibah yang dikutip oleh Emzi bahwa observasi didefinisikan sebagai perhatian yang berfkus terhadap kejadian, gejala atau sesuatu. Adapun observasi ilmiah adalah perhatian fokus terhadap pada gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-fakotr penyebabnya dan menemukan kaidah-kaidah yang mengatur.⁹

Metode observasi dapat dikelommpokan dalam beberapa bentuk diantaranya :

⁷ Sugionno, "*Metode Penelitian Pendidikan :Pendekatan Kuantitatif, dan R&D*", (Bandung :Alfabeta, 2014), hal. 309.

⁸ Sugiono, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*"..., hal. 37-38.

⁹ Emzir, "*Metode Penelitian Kualitatif*"..., hal. 37-38.

- a. Observasi partisipasi, adalah metode dalam pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat dalam keseharian informan.
- b. Observasi tidak terstruktur adalah metode pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatan berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.
- c. Observasi kelompok adalah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap suatu isu yang diangkat menjadi suatu objek penelitian.¹⁰

Observasi dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sumber data penelitian. Bukan hanya mengamati peneliti juga turun langsung di lapangan dan juga merasakan suka dukanya. Dengan melakukan observasi penelitian ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.¹¹

Jadi dalam melakukan observasi peneliti tidak hanya mengamati kejadian yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, namun juga terlibat langsung di lapangan untuk menanyakan perihal fasilitas yang diperoleh oleh nasabah yang menggunakan Tabungan iB Hijrah Haji sehingga data yang di dapat lebih akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan interview sebagai pengajuan/ pemberi pertanyaan dan diwawancarai sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan. Hal ini digunakan untuk mengetahui secara detail dan

¹⁰ V. Wiratna Sujarweni, *“Metode Penelitian-Bisnis & Ekonomi “*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2015), hal. 32.

¹¹Sugiono, *“Metode Penelitian Pendidikan”*.., hal. 145.

intensif mengenai pandangannya tentang dunia, yaitu hal-hal yang tidak dapat kita ketahui melalui observasi.¹²

Menurut Andi yang dikutip dari Sugiono pengertian dari wawancara adalah : pertemuan dua orang untuk dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik wawancara mendalam (*indepth interview*) pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan teknik wawancara lainnya. Peran pewawancara, tujuan wawancara, peran informasi dan cara melakukan wawancara yang berbedan dengan wawancara umumnya. Wawancara mendalam dilakukan berkali-kali dan membutuhkan waktu yang lama bersama informan dilokasi penelitian.

Wawancara secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan suatu penelitian dengan melakukan sesi tanya jawab secara langsung kepada narasumber yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari sehingga peneliti mendapatkan informasi yang dibutuhkan.¹³

Peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada para pegawai dan marketing funding Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri. kemudian jawaban atas pertanyaan yang diajukan dicatat dan kemudian didokumentasikan apa yang didapat dari hasil wawancara tersebut.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu bentuk cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga peneliti memperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan perkiraan.¹⁴

¹² S. Nasution, "*Metode Penelitian Naturalistik-kualitatif*", (Bandung :Tirdito, 2002), hal. 73

¹³ Burham Bungai, "*Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya, cetakan ke-3*", (Jakarta :Kencana, 2009), hal. 108.

¹⁴ Basrowi dan Suwandi, *op.cit.*,hal. 158

Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang kongret mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan dalam menarik minat nasabah menggunakan produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri.

Sebagaimana besar data yang diperoleh adalah berbentuk surat-surat, catatan, dan laporan. Sehingga data yang diperoleh tidak terbatas dengan waktu, maka peneliti akan mendapatkan peluang besar untuk mendapatkan informasi di masalah.

F. Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan dalam ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh sendiri maupun orang lain.¹⁵

Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dimana data yang didapat akan diuraikan dan jelaskan semaksimal mungkin.¹⁶ Kemudian akan disimpulkan secara deduktif untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum ke khusus sehingga penyajian hasil peneliti dapat di pahami dengan mudah. Dengan demikian peneliti akan menggambarkan strategi meningkatkan kualitas pelayanan dalam menarik minat nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam pengecekan keabsahan data penulis menggambarkan analisis deskriptif, yaitu menggunakan metodologi kualitatif, prosedur yang digunakan untuk memecahkan

¹⁵ *Ibid.* hlm. 241

¹⁶ Sugiono, “*Metode Penelitian Bisnis* “, (Bandung : Alfabeta, 2014), cetakan ke-18. Hlm. 23.

masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak. Sehingga tercapainya sebuah analisis data yang memiliki nilai empiris.

Keabsahan data adalah keadaan harus memenuhi mendemonstrasikan nilai yang benar, menyediakan dasar agar hal dapat diterapkan dan memperoleh suatu keputusan luar yang dibuat oleh konsistensi.¹⁷

Menurut Lexy J Meleong, dalam penelitian kaulitatif ada 3 kriteria keabsahan yaitu:¹⁸

1. Kepercayaan (*Kreadibillity*)

Kredibilitas data adalah data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya, ada beberapa teknik untuk mencapai kreadibilitas adalah teknik trigulasi, sumber, pengecekan anggota, perpanjangan kehadiran peneliti di lapangan, diskusi taman sejawat dan pengecekan kecukupan refrensi. Maksud dari triangulasi adalah pemeriksaan kebasahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.¹⁹

Dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya untk memperoleh keabsaha temuan perlu diteliti kreadibilitasnya dengan menggunakan teknik truguasi

Triangulasi yaitu suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain dari luar data untuk keperluan pengecekan atau pembandingan data.

Dalam hal ini dapat dicapai melalui jalan sebagi berikut :

1). Triangulasi dengan sumber

¹⁷ Burhan Bungin, "*Analisis Data Penelitian Kualitatif*", (Jakarta :PT. Grafindo Persada, 2003),hal. 230.

¹⁸ Lexy J. Meleong, "*Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*"...,Hal 324-338.

¹⁹ *Ibid.* hal. 213

Dengan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal ini dapat dicapai dengan jalan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara sepihak.

Dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, ketika peneliti mendapatkan data tentang Tabungan Ib Hijrah Haji dengan cara observasi, peneliti melanjutkan dengan membandingkan hasil wawancara. Hal ini yang dimaksud agar data yang dapat itu valid.

2). Triangulasi dengan metode

Menurut Patton terdapat dua strategi yaitu, (1). Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, (2). Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data menggunakan metode yang sama. Hal ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap pengguna metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode *interview* sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di-*interview*. Begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data. Apabila terdapat perbedaan maka peneliti harus dapat menjelaskan perbedaan itu, tujuannya adalah untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda.²⁰

3). Triangulasi dengan penyelidikan

Dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamatan lainnya untuk keperluan pengecekan kembali kepercayaan data.

4). Triangulasi dengan teori

²⁰ Burham Bungin, “*Analisis Data Penelitian Kualitatif*”, (Jakarta :PT. Grafindo Persada, 2003), Hal. 230.

Trigulasi dapat dilakukan dengan melalui dua cara, pertama dilakuka secara wawancara atauobservasi. Peneliti langsung, melakukan uji pemahaman kepada informasi. Namun, apabila wawancara itu akan dilakukan beberapa kali, dimana peneliti sendiri belum bisa memastikan kapan wawancara itu akan berakhir, uji pemahaman akan dilakuan pada wawancara berikutnya.²¹

2. Kebergantungan (*dependibility*)

Hal ini dilakukan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadi kemungkina kesalahan dalm pengumpulan dan menginterprestasikan data sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Kesalahan sering dilakukan oleh peneliti karena keterbatasan pengalamman, waktu, pengetahuan. Cara untuk menetapkan bahwa proses penlitian dapat dipertanggung jawabkan melalui audit dipendibility oleh auditor independent oleh dosen pembimbing.

3. kepastian (*Konfermability*)

digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakuan dengan cara mengecek data yang infomasi data dan informasi scara interprestasi hasl penelitian yang didukung oleh materi yang.

H.Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memakai tiga tahap yaitu :

1. Tahap Persiapan

Dimana tahap ini peneliti melakukan pengumpulan buku-buku dan teori-teori yang akan diangkat di dalam judul. Selanjutnya akan dilakukan penyusunan proposal sesuai dengan kententuan dalam pembuatan proposal dan akan diujjikan kepada dosen

²¹*Ibid*, hal 204

penguji. Tahap ini memilih tempat yang akan digunakan dalam penelitian. Penelitian memilih PT. Bank Muamalat Indonesia, Kantor Cabang Utama Kediri.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang ada dilapangan yang berkaitan dengan rumusan masalah (fokus penelitian). Dalam pengumpulan data yang dilakukan yaitu metode observasi, wawancara dan dokumentasi di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

3. Tahap Analisis Data

Semua data yang dikumpulkan kemudian disusun secara terperinci dan sistematis supaya data yang dihasilkan dapat dihapami dan temuanyapun dapat diinformasikan pada para pembaca yang jelas.

4. Tahap Pelaporan

Pada tahap akhir, yang dilakukan peneliti yaitu menyusun hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian data dengan cara membuat laporan secara tertulis dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Keabsahan data adalah keadaan harus memenuhi mendemonstrasikan nilai yang benar, menyediakan dasar agar hal dapat diterapkan dan memperoleh suatu keputusan luar yang d dibuat oleh konsistensi.²²

²² *Ibid.* Hal. 230.