

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### 1. Pendekatan

Peneliti melakukan penelitian atas masalah bagaimana peran *Customer Service* dalam mengatasi masalah keluhan nasabah ini menggunakan pendekatan kualitatif dan melakukan wawancara langsung kepada sumbernya yaitu *Customer Service* dan *Sub Branch Manager* (SBM) Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

##### 2. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena dalam penelitian ini penulis turun langsung ke tempat penelitian dengan subyek penelitian Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar. Setelah peneliti mempunyai hasil wawancara dari permasalahannya maka peneliti akan membuat narasi sesuai data yang didapatkan dari lembaga.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menentukan Lokasi penelitian bertempat di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar alamat jl. Ahmad Yani ruko MTC Blok H, Kecamatan Kepanjen Lor, Kota Blitar, Jawa Timur, telp. (0342)-66117. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar ini bertempat di

pusat Kota Blitar sehingga peneliti dapat dengan mudah untuk menemukan tempat tersebut.

Peneliti memilih lokasi di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar karena sebelumnya saya menjalankan praktik pengalaman lapangan di Bank Muamalat Indoensia KCP Blitar sehingga saya lebih mudah dalam mencari informasi terkait skripsi saya. Selain itu saya ingin mengetahui bagaimana proses penanganan yang diberikan oleh *customer service* saat mengatasi masalah yang dihadapi oleh nasabah apakah ada perbedaan yang mendalam dengan bank – bank lain yang ada di Kota Blitar.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Kegiatan pengambilan informasi ini dilakukan oleh peneliti selama 2 bulan yang mana dilakukan pada awal februari hingga akhir maret. Dalam penelitian kualitatif ini, kehadiran peneliti di lapangan dapat bertindak sebagai instrument dan sekaligus sebagai pengumpul data penelitian. Kehadiran seorang peneliti sangat dibutuhkan guna untuk mengumpulkan data melalui wawancara, pengamatan maupun record/dokumentasi. Kehadiran peneliti dalam penelitian ini sebagai pengamat partisipan/berperan serta, artinya dalam proses pengumpulan data peneliti melakukan pengamatan secara detail dilapangan. Kehadiran peneliti sebagai instrument menurut Moleong mencakup segi *responsive*, dapat menyesuaikan diri, menekan keutuhan, mendasarkan diri atas pengetahuan, memproses dan mengihtisarkan dan mencari kesempatan untuk merespon. Ciri khas penelitian kualitatif yaitu tidak dapat dipisahkan

dari pengamatan/observasi, namun peranan penelitalah yang menentukan keseluruhan skenarionya.

Peneliti dalam hal ini sebagai pengumpul data dan selanjutnya melakukan analisis data yang telah didapat, selain itu peneliti juga berperan untuk melaporkan hasil penelitian saat melaksanakan kegiatan pengamatan dan pengumpulan data. Dilokasi penelitian dibantu oleh semua pihak yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti dibantu oleh *Sub Brand Manager* Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Dalam hal ini kehadiran peneliti sangatlah penting karena peneliti harus melakukan pengamatan saat berjalannya proses pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar terutama pada bagian *Customer Service* dan setelah melakukan pengamatan peneliti harus melakukan observasi mengenai pelayanan yang diberikan selanjutnya melakukan wawancara kepada pihak yang terkait yaitu *Sub Brand Manager* selaku pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, *Customer Service* sebagai pihak yang langsung melakukan pelayanan kepada nasabah, dan Nasabah sebagai pihak yang telah merasakan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Langkah yang terakhir adalah melakukan dokumentasi untuk mendukung validitas data yang telah didapatkan.

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

Data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dilapangan atau peneliti atau orang yang bersangkutan yang memerlukan menjadi objek

penelitian. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam, serta mengguankan wawancara tidak terstruktur, agar dalam memperoleh data atau informasi tidak terpaku dalam teks wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informasi yang dianggap kompeten dalam bidang ini yaitu wawancara kepada *Sub Brand Manajer* selaku penanggungjawab Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan sistematis dan standar yang harus dilakukan oleh seorang peneliti agar mereka dapat memperoleh data yang mereka inginkan, karena seorang peneliti sangat memerlukan data yang falit tanpa mereka mempunyai data yang falit dari sumber yang terpercaya maka penelitian yang dilakukan seorang peneliti akan diragukan oleh para pembacanya.

Peneliti dalam melakukan pengumpulan data juga harus mengaitkan antara metode atau teknis pengumpulan data yang akan dilakukan dengan masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian yang dijadikan focus penelitian oleh peneliti sehingga nantinya data yang didapat tidak akan melebar kemana – mana. Jika peneliti tidak memfokuskan pengambilan datanya sesuai dengan masalah yang diambil maka nantinya peneliti akan merasa kesulitan karena data yang didapatkan tidak sesuai dengan yang di inginkan oleh peneliti. Instrument penelitian yang telah disusun oleh peneliti nantinya bisa digunakan

untuk mengumpulkan data di lapangan.<sup>1</sup> Untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Peneliti memilih observasi karena cara ini sesuai jika digunakan untuk mengkaji bagaimana proses dan perilaku yang dilakukan oleh seorang *customer service* saat menangani keluhan dari nasabah yang mendapatkan kendala. Karena dengan penggunaan metode ini saat melakukan penelitian seorang peneliti akan dituntut untuk cermat dalam melakukan pendengaran dan penglihatan sebab jika peneliti tidak cermat dalam melakukan pendengaran dan penglihatan maka tidak akan mendapatkan informasi atau data yang akan digunakan sebagai data untuk membuat laporan atas kajian yang akan dibuat.<sup>2</sup>

Saat melakukan observasi penelitian seorang peneliti harus melakukan pengamatan langsung ke tempat yang akan dijadikan objek penelitian karena dengan peneliti terjun langsung ke lapangan maka peneliti akan mengetahui bagaimana proses pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* sehingga nantinya peneliti dapat mengaitkan dengan permasalahan yang akan dikaji.

Oleh sebab itu peneliti terjun langsung ke lapangan dan melakukan observasi ke Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar untuk mengetahui bagaimana *Customer Service* melakukan pelayanan dan

---

<sup>1</sup> Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal.58

<sup>2</sup> Suwartono, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2014), hal.41.

cara mengatasi keluhan yang di hadapi oleh nasabah pada saat transaksi di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara yang digunakan oleh seorang peneliti sebagai alat komunikasi dengan orang lain agar mendapatkan informasi yang lebih jelas atas data yang akan dikumpulkan. Metode pengumpulan data dengan cara wawancara ini dapat dilakukan oleh seorang peneliti dengan melakukan Tanya jawab dengan sumber yang telah dipercaya dan mengetahui secara mendalam atas masalah yang akan dikaji oleh seorang peneliti sehingga nantinya peneliti akan mendapatkan informasi yang jelas.

Peneliti dalam melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang berasal dari Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar antara lain adalah *Sub Brand Manager* (SBM) selaku pimpinan cabang BMI Blitar, *Customer Service*, dan 3 orang nasabah. Dalam melakukan wawancara penulis menggunakan sistem wawancara tidak terstruktur. Karena dengan menggunakan metode tersebut seorang peneliti tidak harus menyusun pertanyaan terlebih dahulu sebab dalam hal ini peneliti memberikan pertanyaan kepada narasumber hanya pada garis besar atas masalah yang akan dikaji oleh peneliti.<sup>3</sup>

Peneliti memilih metode wawancara tidak terstruktur ini karena peneliti mempunyai tujuan agar mendapat informasi yang lebih dalam

---

<sup>3</sup> Moh. Pabundu Tika, *Metodologi...* hal.62-63.

mengenai peranan *customer service* dalam melakukan pelayanan atas keluhan nasabah saat melakukan transaksi.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada *customer service* dan *Sub Brance Manager (SBM)* Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah kualitatif. Maka dari itu data yang dikumpulkan dan diketahui keabsahannya, kemudian diproses secara umum melalui langkah – langkah bersifat umum yakni : <sup>4</sup>

1. Reduksi data adalah data yang diperoleh dari lapangan yang kemudian ditulis atau diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci. Laporan tersebut direduksi, diringkas, dipilih hal – hal yang pokok, difokuskan pada hal – hal yang penting, dicari tema dan polanya serta difokuskan pada tema yang menjadi permasalahan dalam penelitian.
2. Penyajian data adalah kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Data yang disediakan harus sederhana dan jelas agar memudahkan pembaca, selain itu dimaksudkan agar memudahkan pengamat dalam memahami apa yang saya sajikan yang selanjutnya dilakukan penilaian atau dibandingkan.

---

<sup>4</sup> Nasution S, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Tarsito, 1992). Hlm. 52.

3. Mengambil kesimpulan dan verifikasi yaitu dari awal pengumpulan data, peneliti harus sudah mengerti apa arti dari hal – hal yang di temui dengan melakukan pencatatan data. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik suatu kesimpulan.

### **G. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Menurut Lexy J. Moleong terdapat beberapa cara untuk menguji keabsahan data. Salah satunya menggunakan metode Triangulasi.<sup>5</sup> Yaitu teknik pengecekan atau pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Untuk mendapatkan data yang sesuai dengan karakteristik dalam penelitian ini, serta terfokus dalam permasalahan. Maka diperlukan pengujian keabsahan data yang dibagi menjadi beberapa bagian yaitu sebagai berikut :

1. *Triangulasi* data yaitu teknik pemeriksaan keabsahan (*validitas*) data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.
2. *Audit trail* yaitu pengecekan keabsahan temuan penelitian dan prosedur penelitian yang kemudian dikoreksi oleh pihak lain. Pihak lain yang biasanya adalah pembimbing yang membantu dalam menyusun penelitian.

---

<sup>5</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian KUalitatif*, (Ed. Rev., Jakarta : PT. Remaja Rosdakarya, 2010). Hlm. 330.

3. Member *check* yaitu mengecek kebenaran data temuan peneliti dengan mengkonfirmasi kepada anggota perbankan.

Data yang diperoleh pada tahap ini disesuaikan dengan aturan – aturan pengolahan data. Hal ini menjaga tingkat keabsahan data sehingga bisa lebih dipertanggungjawabkan keabsahan datanya. Dari ketiga metode uji keabsahan data, penulis menggunakan metode triangulasi. Karena metode ini yang sesuai dengan penelitian penulis.

#### **H. Tahap – Tahap Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif terdapat tahap – tahap yang harus dilakukan dalam melakukan penelitian yaitu seperti :

1. Pra – Lapangan

Pada tahap ini peneliti melakukan berbagai macam persiapan sebelum terjun langsung ke dalam kegiatan penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun rancangan
- b. Memilih lapangan
- c. Mengurus perijinan
- b. Menjajagi dan menilai keadaan
- c. Memilih dan memanfaatkan informan
- d. Menyiapkan instrument
- e. Persoalan etika dalam lapangan

## 2. Lapangan

- a. Memahami dan memasuki lapangan
- b. Pengumpulan data

## 3. Pengolahan Data

- a. Reduksi data
- b. Display data
- c. Mengambil kesimpulan dan verifikasi
- d. Kesimpulan akhir<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> V. Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi, ( Yogyakarta : PT. Pustaka Baru, 2015), hlm. 30.