

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan metode observasi, wawancara (interview), analisis isi, dll untuk menyajikan respon dan perilaku subjek, dll.³⁶ Melalui penelitian kualitatif ini diharapkan peneliti dapat mengevaluasi dan mendeskripsikan optimalisasi strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat, kantor cabang pembantu (KCP) Nganjuk.

2. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Merupakan sebuah penelitian yang berisikan sesuai kondisi/fakta yang ada pada lapangan dan terkumpul adalah data deskriptif.³⁷ Dalam penelitian ini peneliti melakukan dengan cara mengumpulkan dan menyaring sumber data yang sudah diperoleh dari lokasi penelitian melalui survei dan bertatap muka langsung untuk melakukan sesi wawancara dengan pihak Bank Muamalat kantor cabang pembantu (KCP) Nganjuk sehingga akan diperoleh informasi yang jelas, akurat dan nyata, yang kemudian dianalisis kebenarannya itu.

³⁶ Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta, Calpulis, 2015) hal 9

³⁷ *Ibid*, Danu Eko Agustinova, *Memahami ...* hal 10

B. Lokasi Penelitian

Peneliti memilih tempat di bank Muamalat kantor cabang pembantu (KCP) Nganjuk sebagai tempat pelaksanaan penelitian yang beralamatkan di Jalan Gatot Subroto No. 52 Nganjuk.

C. Kehadiran Penelitian

Kehadiran peneliti adalah faktor yang paling penting dan utama dalam penelitian kualitatif karena peneliti akan memperoleh sumber data yang akurat dan nyata dengan cara bertatap muka langsung melalui sesi wawancara, studi kasus, pengamatan, visual dan interaksional, yang kemudian menggambarkan momen yang diteliti. Sehingga dapat dikatakan sangat penting dan bersifat mutlak kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini kehadiran peneliti berperan sebagai partisipan pasif, dimana peneliti hadir dilokasi penelitian hanya sebagai pengamat yang hendak melakukan penelitian mengenai fokus penelitian yang telah ditentukan, tanpa ikut campur dalam kegiatan yang dilakukan oleh para responden.³⁸

D. Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Data Primer

Sekumpulan informasi yang diperoleh oleh penulis langsung dari lokasi penelitian melalui sumber pertama yaitu pengelola, pimpinan, dan karyawan dengan melakukan wawancara mendalam atau *In-depth Interview*. Peneliti menggunakan sumber data *primer*, sebab dalam penelitian kualitatif data *primer* menjadi sumber data utama yang dapat digunakan untuk membantu menulis laporan.³⁹

³⁸ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: PT Reamaja Rosdakarya Offset, 2015), hal 327

³⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian kualitatif* (Bandung: PT Reamaja Rosdakarya Offset, 2015) hal 327

1. *Manager* Bank Muamalat kantor cabang pembantu (KCP) Nganjuk.
 2. *Customer Service* Bank Muamalat kantor cabang pembantu (KCP) Nganjuk
 3. *Relationship Manager* Bank Muamalat kantor cabang pembantu (KCP) Nganjuk
 4. Nasabah Bank Muamalat kantor cabang pembantu (KCP) Nganjuk.
- b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dengan menambahkan berbagai teori pendukung yang didapat dari buku, karya ilmiah, jurnal dan lain - lain. Data sekunder juga digunakan dalam penelitian, sebab dalam penelitian juga memerlukan suatu data pelengkap berupa dokumen, gambar/foto dan rekaman tentang berbagai bentuk dialog antar *manager*, *customer service*, *relationship manager*, dan nasabah Bank Muamalat kantor cabang pembantu (KCP) Nganjuk.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti ini menggunakan pengumpulan data untuk memperoleh data yang telah memenuhi standar. Macam-macam teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti antara lain:

a. Observasi

Suatu pengamatan sebuah objek dengan dilakukannya secara langsung atau tidak langsung dengan melibatkan semua indera manusia agar peneliti memperoleh data yang kemudian akan dikumpulkan.⁴⁰ Hal tersebut peneliti mengamati secara langsung kegiatan pada lembaga yang menjadi subyek penelitian secara lebih jelas, metode ini memiliki fungsi sebagai pengumpulan data lapangan.

b. Wawancara

⁴⁰ Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta, Calpulis, 2015) hal 36-37

Kegiatan dua orang atau lebih yang bertemu disuatu tempat yang saling memberikan informasi dan ide secara tanya jawab sehingga akan memperoleh makna dari suatu topik tersebut.⁴¹ Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan bertatap muka langsung dengan *manager, customer service, relationship manager* dan nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk agar peneliti memperoleh informasi yang akurat sesuai dengan judul dan tema yang sudah ditetapkan.

c. Dokumentasi

Kegiatan mengumpulkan data. Informasi yang didapat dari dari sumber tertulis atau dokumen yang ada pada *responden*.⁴² Dokumen dalam penelitian ini digunakan untuk penguat data yang diperoleh dari bank Muamalat KCP Nganjuk. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data melalui dokumentasi yang berhubungan data - data yang dibutuhkan.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis induktif. Analisis induktif adalah analisis yang dilakukan berdasarkan fakta - fakta khusus pada suatu lokasi tertentu untuk mendapat kesimpulan-kesimpulan tentang obyek, orang, situasi, peristiwa, dan makna dibalik situasi dan peristiwa yang terjadi.⁴³ Dalam analisis data dibagi menjadi empat tahapan yaitu:

1. Reduksi Data

Adalah kegiatan dari bentuk analisis yang menggolongkan, dan jika data dirasa tidak perlu akan dibuang sehingga kesimpulan sudah selesai kemudian dapat ditarik dan diverifikasi.⁴⁴

⁴¹ Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode*, ... hal 53

⁴² *Ibid*, Danu Eko ...hal 39

⁴³ I Wayan Suwendra, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Badung Bali, Nilacakra Publishing House, 2018, hal 10

⁴⁴ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi Jawa Barat, CV Jejak, 2018) hal 243

2. Penyajian Data

Penyajian data dimaksud untuk menemukan pola - pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini juga dimaksudkan untuk menemukan suatu makna dari data-data yang telah diperoleh, kemudian disusun secara sistematis, dari bentuk informasi yang *kompleks* menjadi sederhana namun selektif.⁴⁵

3. Penarikan Kesimpulann atau *Verifikasi*

Sebuah kegiatan menyimpulkan suatu kegiatan dari suatu kegiatan dan bentuk yang utuh. Dimana kegiatan menyimpulkan dilakukan selama penelitian berlangsung.

G. Pengecekan Temuan Keabsahan

Pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini dipergunakan dalam menyajikan pernyataan mengenai *valid* atau benar atau tidaknya dari temuan yang telah disajikan oleh peneliti itu. Oleh karena itu peneliti membutuhkan proses pemeriksaan sebuah penelitian untuk diperiksa keabsahan atau *validasi* data, yang disebut *validasi* itu adalah bagaimana pembuktian tersebut sudah sesuai dengan kenyataan dan juga memang sesuai dengah kebenarannya atau kejadiannya. Akan tetapi, kebenaran data menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, tetapi jamak dan bergantung pada kontruksi manusia.⁴⁶ Cara yang dilakukan peneliti dalam menguji keabsahannya adalah dengan cara pencatatan hasil penelitian yang lengkap dan detial dari sumber objeknya agar tidak menimbulkan pemikiran yang berbeda. Dalam pengumpulan data ataupun analisis data dilakukan kata demi kata sehingga akan mendapatkan rumusan yang rinci, dan sumber data yang diperoleh direkam atau diambil

⁴⁵ A. Maicel Huberman and B Miles Mathew, *Kualitatif data Analisis*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: UII Press. 1992, hal 21-22

⁴⁶ Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta, Calpulis, 2015) hal 4

dengan baik menggunakan media *audio*, video ataupun foto sehingga akan memperoleh pembuktian sesuai kenyataan.

a. Perpanjangan Keikutsertaan

Dalam hal ini berarti peneliti melakukan perpanjangan keikutsertaan dalam penelitian sampai dengan data yang diperoleh tersebut dapat dipertanggungjawabkan kepercayaannya.

b. Ketekunan atau Keajegan Pengamatan

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan dengan lebih rinci dan teliti serta secara terus menerus. Sehingga peneliti dapat menjelaskan secara detail mengenai penemuan - penemuannya

c. Triangulasi

Triangulasi bertujuan untuk mengecek keabsahan dari data yang telah diperoleh dengan memanfaatkan gejala lain dari data yang sudah dikumpulkan. Hal ini dapat digunakan sebagai data pembanding bagi data yang sudah dikumpulkan.⁴⁷

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan pelaksanaan penelitian yang dilakukan yaitu antara lain:

a. Tahapan Pra Lapangan

Dalam tahap ini peneliti melakukan beberapa persiapan yang dilakukan sebelum melakukan penelitian ke tata digital printing.

Beberapa persiapan yang dilakukan antara lain:

1. Perancangan Penelitian

Lebih dahulu membuat suatu rancangan yang berbentuk permasalahan apa yang akan dijadikan objek suatu penelitian sebelum peneliti menyusun rancangan penelitian yang lainnya. Kemudian peneliti membuat rancangan yaitu pemilihan tema dan penetapan judul yang akan diajukan sebagai judul proposal. Permasalahan dari optimalisasi strategi layanan *mobile banking*

⁴⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian kualitatif* (Bandung: PT Reamaja Rosdakarya Offset, 2015) hal 326-334

untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat, kantor cabang pembantu (KCP) Nganjuk.

2. Pemilihan Lokasi Penelitian

Peneliti memilih tempat bank Muamalat kantor cabang pusat (KCP) Nganjuk, karena bank Muamalat merupakan bank syariah terbaik sehingga peneliti ingin mengetahui seberapa optimalisasi strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat, kantor cabang pembantu (KCP) Nganjuk.

3. Mengurus Surat Izin Penelitian

Setelah semua sudah dipersiapkan dan pengajuan judul diterima oleh pihak jurusan, peneliti kemudian mengurus surat izin penelitian kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung yang kemudian diserahkan kepada pihak bank Muamalat kantor cabang pusat (KCP) Nganjuk.

4. Menjajaki dan Meneliti Keadaan Lapangan

Kemudian penelitian melinai keberadaan objek yang akan diteliti oleh peneliti dengan cara meninjau/mensurvei tempat atau lapangan tersebut sebagai persiapan dalam penelitian.

5. Mempersiapkan Perlengkapan Penelitian

Peneliti tidak lupa untuk menyiapkan alat-alat untuk memuai sebuah penelitian seperti alat tulis (ATK) berupa pensil, bolpoin, buku tulis, dan tak lupa media elektronik handphone untuk media perekam pada saat sesi wawancara dengan pihak bank dan kamera untuk dokumentasi foto.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

Peneliti perlu mengetahui situasi dan kondisi lapangan tempat penelitian terlebih dahulu. Pengumpulan data dengan cara observasi dan wawancara kepada pihak Bank Muamalat KCP Nganjuk dengan menggunakan alat bantu perekam saat sesi wawancara berlangsung dan kamera sebagai alat dokumentasi penelitian.

c. Tahap Analisis Data

Setelah semua sumber data diperoleh kemudian dikumpulkan secara terstruktur dan terperinci. Yang selanjutnya disusun dan dianalisis oleh peneliti sesuai dengan judul penelitian yang sudah ditetapkan yaitu optimalisasi strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat, kantor cabang pembantu (KCP) Nganjuk.

d. Tahap Pelaporan

Tahap akhir yaitu pelaporan berupa laporan tertulis yang sudah didapatkan dilaksanakan dari hasil penelitian yang sesuai dengan tahapan-tahapan penelitian. Dan bentuk dari hasil pelaporan yaitu berbentuk skripsi