

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai situasi di lapangan. (Moleong, 2018) Jadi, dalam penelitian ini akan mencari fakta yang berhubungan dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji di bank Muamalat KC Banjarmasin.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan pada penelitian adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang sistematis, yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada alasan ilmiah tanpa adanya manipulasi didalamnya dan tanpa adanya pengujian hipotesis. (Prastowo, 2012) Jadi, pada penelitian kualitatif tidak mencari hasil yang berupa angka ataupun bilangan, namun berupa kalimat yang menjadi gambaran akan situasi objek penelitian yang menjadi hasil penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini adalah di Bank Muamalat KC Banjarmasin.

Alamat : Jl. Ahmad Yani, Km. 5,2 (No. 1)

Kelurahan : Pekapuran Raya
Kecamatan : Banjarmasin Timur
Telpon : (0511) 3264050
Kode Pos : Banjarmasin – 70249

Adapun alasan mengambil lokasi bank Muamalat KC Banjarmasin, karena berdasarkan hasil wawancara pada studi pendahuluan terdapat kendala dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tabungan iB Hijrah yaitu mengenai kurangnya sumber daya manusia yang handal dalam bidang pelayanan dan akan berdampak pada kualitas pelayanan yang akan diberikan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah karyawan pada bank Muamalat KC Banjarmasin yang berjumlah 16 orang, dan nasabah tabungan IB Hijrah Haji Bank Muamalat Banjarmasin.

2. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah strategi bank Muamalat KC Banjarbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan haji hijrah di kota Banjarmasin..

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, adalah data yang langsung diambil pada sumber di lapangan oleh peneliti. Data primer pada penelitian ini adalah wawancara.
- b. Data sekunder, adalah data yang diambil dari kajian pustaka atau karya ilmiah orang lain. Data sekunder pada penelitian ini adalah karya ilmiah orang lain yang berupa jurnal, skripsi, dan internet.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah informan yang terkait dengan data yang diperlukan dalam penelitian ini mulai awal sampai selesai. Informan dalam hal ini akan memberikan data maupun keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, sehingga akan membantu peneliti untuk menemukan jawaban terhadap permasalahan yang ada.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga teknik, yaitu wawancara, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Metode wawancara ini dilakukan secara tatap muka dengan cara tanya jawab secara lisan dengan informan penelitian, yaitu kepala, staf, karyawan serta nasabah Muamalat KC Banjarmasin. Adapun wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara secara semi terstruktur, yaitu peneliti sudah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan pada informan, namun tidak hanya terfokus

pada pertanyaan yang telah disiapkan, peneliti juga mengembangkan pertanyaan yang akan ditanyakan ketika kegiatan wawancara dilaksanakan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen-dokumen yang dihimpun dipilih sesuai dengan tujuan dan fokus masalah. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara membaca dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pokok permasalahan. Metode dokumentasi dalam penelitian ini dipergunakan untuk melengkapi data hasil wawancara yang dilakukan.

F. Teknik Analisis Data

1. Proses Analisis Data

Analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif. Analisis digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi (Sugiyono,2009:231). Adapun aktifitas dalam analisis data yaitu:

a. *Data Reduction*

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti atau rinci. Seperti dikemukakan semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting,

dicari tema dan polanya. Dengan sedemikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan.

b. *Data Display*

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie card, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flow chart*, dan sejenisnya.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ke tiga dalam analisis 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. Tetapi apabila kesimpulan yang telah dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten serta peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

2. Uji Keabsahan Data

Ber macam-macam cara pengujian keabsahan data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Teknik pengumpulan data triangulasi adalah 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 sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data (Sugiyono,2009:274). Dalam triangulasi, peneliti melakukan pengecekan data dengan menggunakan berbagai sumber dan melalui pengecekan terhadap catatan lapangan, studi literatur serta berdiskusi dengan narasumber terhadap data yang diperoleh peneliti untuk memastikan kebenaran data.

a. *Triangulasi Sumber*

Triangulasi Sumber, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah ada melalui beberapa sumber.

b. *Triangulasi Teknik*

Triangulasi Teknik, untuk menguji data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dari wawancara, lalu dicek dengan dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

c. *Triangulasi Waktu*

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara dengan melakukan pengecekan dengan wawancara atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.