BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif adalah suatu jenis metode penelitian yang mempunyai karakteristik yang lebih tertarik untuk menelaah fenomena-fenomena social budaya yang berlangsung secara alamiah.[44]

Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data asli, artinya sauatu data yang sesuai ddengan keadaan yang sebenarnya serta memiliki makna yang mendalam, sehingga melalui pendekatan kualitatif setiap fenomena yang ada di lapangan dan berkaitan dengan tujuan penelitian dapat dipahami secara mendalam sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya dan data yang diperoleh mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti merupakan suatu nilai yang tidak tampak.[45]

Dikatakan deskriptif karena data-data yang dikumpulkan merupakan gambaran dari ucapan-ucapan, karena dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Laporan ini berisi kutipan-kutipan yang diberikan oleh informan sehingga dapat diperoleh hasil dari interview dan dokumentasi.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan orientasi atau perspektif teoritis fenomenologi. Pada dasarnya landasan teoritis dari penelitian kualitatif bertumpu secara mendasar terhadap fenomenologis, oleh

[44]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Ekonomi*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2007), 12
[45]Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantatif, kualitatif, kualitatif dan R&D)*. (Bandung: Alfabeta, 2010), 13

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

karena itu fenomenologi dijadikan sebagai dasar utama, sedangkan yang lainnya yaitu interaksi sosial, kebudayaan dan etnomologi sebagai dasar tambahan. Fenomenologis berpendapat bahwa kebenaran terhadap sesuatu dapat diperoleh dengan cara menangkap fenomena atau gejala yang memancar dari objek yang sedang diteliti. Dalam hal ini lebih ditekankan pada aspek subjektif dari perilaku individu.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti berusaha mengumpulkan sejumlah data atau informasi secara mendalam dan mendetail tentang Peranan *Customer service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut akan dilakukan.[46] Sebelum penelitian dilakukan biasanya peneliti melakukan survei awal. Hal ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada dilokasi tersebut, sehingga peneliti dapat memahami kondisi objek penelitian.

Lokasi dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember yang beralamat di Jl. PB Sudirman No. 35 Jember. Lokasi ini diambil karena memang Bank Muamalat satu-satunya yang ada di Jember untuk saat ini.

[46]STAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. (Jember: STAIN Jember Press, 2014), 46

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

C. Subyek Penelitian

Pada bagian ini dilaporkan jenis data dan sumber data. Sesuai dengan jenis penelitian yang peneliti lakukan, untuk memperoleh data sebanyak mungkin dan mendalam selama kegiatan penelitian di lapangan dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama sehingga kehadiran peneliti di lapangan mutlak diperlukan.[47]

Peneliti akan melakukan observasi langsung, melakukan wawancara dengan nasabah penabung dan pengguna jasa serta karyawan yaitu bagian *customer service* dan juga pimpinan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember tersebut. Dengan demikian dapat menyimpulkan data dari gabungan hasil wawancara dan pengamatan secara langsung. Untuk mendukung pengumpulan data dari sumber yang ada di lapangan, peneliti memanfaatkan buku tulis dan bolpoin sebagai pencatat data.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.[48] Teknik yang digunakan pada peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. *Interview* atau Wawancara

   Wawancara (interview) adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh pihak, yaitu pewawancara adalah yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara adalah yang memberikan jawaban untuk

[47]Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitati*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2005), 4
[48]Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). (Bandung: Alfabeta, 2010), 308

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

memperoleh informasi yang dibutuhkan.[49] Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, yaitu dengan pihak yang diwawancara untuk diminta pendapat dan ide-idenya.

Wawancara yang diterapkan oleh peneliti adalah jenis pembicaraan dengan pertanyaan yang diajukan itu sudah disiapkan sebelumnya oleh pewawancara dan terwawancara menjawab dengan spontan tanpa dibuat-buat. Pembicaraan dimulai dari hal-hal umum menuju hal-hal yang khusus. Sehingga terwawancara seolah-olah tidak menyadari bahwa ia sedang di wawancarai. Dan metode wawancara ini adalah metode pengumpulan data yang bertransaksi lansung dengan responden yaitu:

a. Petugas *customer service*
b. Pimpinan Bank Muamalat Jember
c. Nasabah penabung bank.

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu, wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.[50] Pedoman observasi merupakan alat bantu yang digunakan untuk pengumpulan data-data melalui pengamatan dan pendekatan yang

[49]Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitati*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2005), 186

[50]Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). (Bandung: Alfabeta, 2003), 165-167

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

sistematis terhadap beberapa hal tentang objek penelitian. Observasi mempunyai peranan penting pada pengumpulan data dalam penelitian deskriptif. Hal ini dikarenakan jenis-jenis informasi tertentu dapat diperoleh dengan baik melalui pengamatan langsung oleh peneliti, akan tetapi dalam observasi tidak boleh kita lakukan secara acak-acakan harus juga didasari pertimbangan-pertimbangan tertentu yang kemudian mengadakan suatu penilaian. Ditinjau dari kerangka perencanaan terhadap obyek yang diamati, maka peneliti menggunakan metode observasi sistematis. Observasi sistematis yaitu observasi dengan melakukan perencanaan dan perumusan materi yang akan diamati sebagai pedoman pelaksanaan observasi.

Pada metode observasi ini, peneliti ikut melibatkan diri pada kegiatan *customer service* dalam melayani nasabahnya yaitu nasabah penabung dan pengguna jasa agar peneliti dapat melakukan pengamatan secara mendalam. Sedangkan observasi sistematis, peneliti lakukan dengan membuat perencanaan kondisi-kondisi yang akan peneliti amati dari observasi ini peneliti mendapatkan gambaran umum Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember serta mengenai bagaimana peranan *customer service* itu dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung agar tetap nyaman dan aman menggunakan jasa Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember tersebut.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentasi ialah metode yang dipergunakan untuk menelusuri data historis. Dengan adanya metode seperti ini, peneliti mencari dan mendapatkan data-data primer yaitu data secara tertulis seperti laporan naskah-naskah kearsipan dan data berupa gambar yang ada di Bank Muamamalat Indonesia Kantor Cabang Jember.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorgansasikan kedalam suatu pola, kategori tema, dan suatu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja.[51]

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data lapangan. Analisis dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data sedang berlangsung, dan setelah selesai mengumpulkan data dalam periode tertentu. Menurut Milles dan Huberman analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu[52]:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Sebelum melakukan reduksi data, peneliti telah melakukan pengumpulan data dari lapangan. Data-data yang terkumpul melalui pencatatan yang teliti dan rinci, maka akan menghasilkan data yang

[51]Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif.* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), 147

[52]Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 246

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

banyak, kompleks, dan rumit menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan reduksi data agar data-data tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk dapat melakukan pengumpulan data serta melengkapinya.

Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya.

2. Penyajian data (*data display*)

Setelah data-data tersebut direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Hal ini dimaksud agar peneliti lebh mudah dalam memahami apa yang sedang terjadi, dan merencanakan apa yang akan dilakukan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

Penyajian data merupakan informasi yang sudah tersusun dan dapat berupa narasi, grafik, tabel.

3. Penarikan Kesimpulan (*conclution drawing/verification*)

Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada dasarnya tahap ini peneliti berusaha mencari makna dari data yang telah direduksi maupun yang sudah terkumpul dengan cara membandingkannya, mencari tema, pola, persamaan, pengelompokan, dan memeriksa hasil yang telah diperoleh dalam penelitian.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

F. Keabsahan Data

Hasil penelitian tentu harus dapat dipertanggung jawabkan dan dapat dipercaya oleh semua pihak, untuk itu perlu diadakan pengecekan keabsahan data. Tujuannya adalah untuk membuktikan bahwa apa yang telah diamati oleh peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya terjadi dilapangan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber yang artinya mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui alat yang berbeda.[53] Hal ini dapat diperoleh dengan cara sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan data hasil wawancara antar subyek peneitian.

G. Tahap-tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mula dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, sampai pada penulisan laporan.[54] Adapun tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahap *Pra-research*. Pada tahapan ini, peneliti melakukan bedah teori terhadap variabel penelitian yang akan diteliti.
2. Tahap menyusun rancangan penelitian (proposal penelitian) sebagai perencanaan dan penentuan segala hal kemungkinan dan perlengkapan yang diperlukan dalam kegiatan penelitian. Seperti halnya dengan membentuk kerangka subjek permasalahan yang dikemas dalam pedoman wawancara, pedoman observasi dan sekaligus kebutuhan

[53]Ibid., 330-331
[54]STAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. (Jember: STAIN Jember Press, 2014), 76

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

dokumentasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang bertujuan dapat memahami objek penelitian secara mendalam.

3. Setelah tahap pertama dan kedua telah dilakukan, maka pada tahap ini peneliti memasuki tahap penelitian yang sebenarnya. Kegiatan penelitian akan diawali dengan mengumpulkan data dengan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hal ini betujuan untuk memvalidkan data yang telah diperoleh.
4. Tahap ini merupakan tahapan yang terakhir, yaitu penulisan laporan atau hasil penelitian. Dari hasil pencatatan wawancara, observasi, dan dokumentasi (foto, bagan, grafik) dimasukkan dan dikembangkan dalam bentuk laporan yang disesuaikan dengan bahasa narasumber ataupun bahasa yang dikembangkan oleh peneliti sendiri.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id