

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan studi kasus yang menelaah sebuah ‘kasus’ tertentu dalam konteks atau setting kehidupan nyata kontemporer. Oleh karena itu penelitian terfokus pada kasus “strategi Bank Muamalat melalui sitem pelayanan nasabah dalam meningkatkan keunggulan bersaing di Kota Ambon perspektif ekonomi Islam.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan dalam memaknai sebuah fenomena yang terjadi di lapangan yang berhubungan langsung dengan pendapat, motivasi dan sebuah tindakan dari seorang tokoh ataupun lembaga pada lokasi tertentu. Kemudian peneliti mendeskripsikannya dalam bentuk pemaparan secara bahasa yang bersifat ilmiah.¹

Penelitian ini difokuskan pada strategi pelayanan bank muamalat KC Kota Ambon, namun dalam penelitian ini difokuskan pada pelayan bank muamalat KC kota ambon melalui costumer service dikarenakan costumer

¹ John W. Creswell, *Penelitian Kualitatif Dan Desain Riset; Memilih Diantara Pendekatan*, ke-3. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Yogyakarta, 2015).

service merupakan wajah dari suatu bank yang kerap sekali berhungan langsung dengan nasabah, diharapkan untuk keperluan penelitian ini dapat berkontribusi dan dapat di lokasi lainnya jika karakteristik dan kondisi mirip yang disebut transferabilitas.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan, terhitung sejak 27 mei - 27 Juni 2024. Yang bertempat di Bank Muamalat KC Kota Ambon, Kecamatan Sirimau Ambon Maluku.

C. Sumber Data

Adapun data yang penulis gunakan dalam penelitian ini bersumber dari:

1. Data Primer

Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah wawancara dan observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen-dokumen atau literatur-literatur yang mempunyai relevansi terhadap pembahasan penelitian ini. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari beberapa buku, Seperti: buku bank dan lembaga keuangan lainnya (kasmir), manajemen pemasaran (kotler, philip, keller dan kevin) dan buku-buku lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Penulis juga memperoleh

data dari jurnal yang beberapa diantaranya adalah jurnal ilmiah akuntansi dan keuangan, *journal of management and bussines*, JBMI, JIEB, dan lainnya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam riset studi kasus biasanya melalui berbagai sumber informasi, misalnya:

1. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengamatan yang didukung dengan pengumpulan dan pencatatan data secara sistematis terhadap objek yang akan diteliti dalam penelitian ini.

2. Interview

Metode interview adalah metode pencarian data dengan melakukan wawancara yaitu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan berbagai pertanyaan secara langsung kepada beberapa informan.

3. Dokumentasi

Dalam sebuah penelitian lapangan dibutuhkan berbagai data sebagai dokumen pendukung, sehingga metode dokumentasi sangat perlu untuk mencari data yang terkait dengan berbagai hubungan atau variabel baik berupa buku, majalah, makalah dan lain sebagainya. Dokumentasi ini digunakan untuk memperkuat terhadap hasil dan observasi dan interview.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrument pengumpulan data digunakan untuk mengukur jumlah data yang akan dikumpulkan. Instrumen pengumpulan data ini pada dasarnya tidak

tergantung pada metode pengumpulan data. Jika metode pengumpulan datanya tes, instrumennya adalah pedoman tes; jika metode pengumpulan datanya observasi/pengamatan, instrumennya adalah pedoman observasi atau pengamatan terbuka atau tidak terstruktur; dan jika metode pengumpulan datanya dokumentasi, instrumennya adalah formasi.

a. Instrumen Utama

Pada penelitian kualitatif, alat pengumpulan data utama adalah peneliti sendiri, karena peneliti bekerja keras untuk mengumpulkan dan mengolah semua data yang diperlukan untuk penelitian ini. Peneliti juga harus memastikan bahwa data yang mereka peroleh akurat sehingga hasilnya sesuai dengan harapan.

b. Instrumen Bantu Pertama

Penelitian ini menggunakan angket sebagai alat bantu pertama untuk mengetahui strategi pelayanan bank muamalat KCP Ambon.

c. Instrumen Bantu kedua

Alat bantu kedua dalam penelitian ini adalah wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan dalam meningkatkan keunggulan kompetitif Bank muamalat KCP Ambon.

d. Instrumen Bantu Ketiga

Instrumen bantu ketiga dalam penelitian ini adalah dokumentasi.

F. Informan Penelitian

Subjek penelitian akan berfungsi sebagai informan dan akan memberikan berbagai macam informasi selama proses penelitian. Informan utama, informan kunci, dan informan tambahan adalah tiga kategori informan yang ada dalam penelitian ini.

“Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi penting yang diperlukan dalam penelitian. Informan utama adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti”.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu: 1 Manajer BOSM, 2 Costumer Service, 1 Operasional Office, dan Nasabah sebanyak 5 orang.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah teknik analisis kualitatif deskriptif. Setelah data diperoleh dari kegiatan wawancara dan observasi, maka langkah selanjutnya adalah menganalisa hasil wawancara. Analisis data merupakan proses *description* dan penyusunan transkrip interview. Data-data yang terkumpul dianalisis dalam terminologi dengan kesimpulan deskriptif.

Analisis data dimaksudkan untuk mengorganisasikan data yang terkumpul. Dalam analisis data diperlukan beberapa tahapan.²

1. Reduksi

Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya apabila diperlukan.

2. Penyajian Data

Yaitu data diperoleh dari tempat penelitian di paparkan oleh peneliti.

Penelitian akan menggambarkan tentang penerapan bagaimana strategi Bank Muamalat melalui sitem pelayanan nasabah dalam meningkatkan keunggulan bersaing di Kota Ambon perspektif ekonomi Islam

3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat bersifat deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Dalam proses ini di mulai dengan mencari pola, tema, 43 hubungan, hal-hal yang sering timbul dan sebagainya yang

² Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: Rosda, 2007), h. 331.

mengarah pada pandangan ekonomi Islam terhadap jual beli parfum yang mengandung alkohol.

Kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal³. Menarik kesimpulan dan verifikasi dari data-data yang peneliti dapatkan.

³ Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, (Bandung: Alfabeta, 2010), 92-99.