

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Kc Palembang yang ber-alamat di Jl. Kapten A.Rivai, Komplek. Ruko Taman Mandiri Blok A No.5-7, Kota Palembang. Penelitian dilaksanakan pada 09 mei 2023 sampai dengan selesai.⁴⁵

B. Pendekatan dan Metode penelitian

1. Pendekatan penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu cara mengamati dan menggambarkan suatu objek ataupun subjek yang diteliti secara mendalam berupa tertulis maupun lisan dari pelaku yang diteliti. Menurut moelong penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Penelitian ini dapat menunjukkan

⁴⁵ Pitri Hayati, 'Analisis Manajemen Pelayanan Segi Dimensi Reliability Dan Tangible Di Bank Syariaiah Pada Masa New Normal (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorma)' (Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022).

kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, penggerak sosial dan hubungan kerabat.⁴⁶

2. Metode penelitian

Metode penelitian itu sendiri merupakan sesuatu hal yg umum ada dalam suatu penelitian dimana metode atau cara sebagai alat untuk melakukan penelitian baik kualitatif maupun kuantitatif. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Menurut Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si menjelaskan bahwa Studi Kasus adalah serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Pada umumnya target penelitian studi kasus adalah hal yang actual (*Real-Life*) dan unik. Bukan sesuatu yang sudah terlewati atau masa lampau.⁴⁷

Alasan peneliti menggunakan pendekatan studi kasus karena hasil penelitian sulit di manipulasi hanya memiliki sedikit peluang untuk mengendalikan kejadian-kejadian yang akan diteliti, strategi pendekatan ini sesuai dengan pertanyaan dalam penelitian yaitu “bagaimana”, dan

⁴⁶ Fini Zahro, ‘Analisis Potensi Pengembangan Pembiayaan Natural Uncertainty Contract (Nuc) Pada Sektor Produktif Di Bank Muamalat Kc Palembang’ (Uin Raden Fatah Palembang, 2022).

⁴⁷ Taufik Hidayat And U M Purwokerto, ‘Pembahasan Studi Kasus Sebagai Bagian Metodologi Penelitian’, *Jurnal Study Kasus*, 3 (2019), 1–13.

fleksibilitas dalam mendapatkan informasi selain wawancara, juga mendapatkan dari berita-berita terbaru dan dari sumber-sumber terpercaya mengenai dampak dari pandemi *covid-19* pada masa *new normal*.⁴⁸

C. Informan penelitian

Dalam sebuah penelitian terdapat subyek dan objek penelitian. Dimana objek dalam penelitian ini adalah bank muamalat kc palembang sedangkan subyek atau informan dalam penelitian ini adalah responden yang dapat memberikan informasinya tentang *service management* bank syariah pada masa *new normal* ditinjau dari dimensi *empathy*, *tangibles* dan *responsiveness*. Informan dalam suatu penelitian merupakan hal yang lazim dan penting untuk penelitian karena sebagai salah satu pendukung untuk melakukan penelitian tersebut. Pada umumnya penelitian kualitatif hanya menggunakan 1 sampel informan saja dengan dua syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan jumlah informan yaitu kecukupan dan kesesuaian.⁴⁹ Penelitian ini melibatkan 10 informan/ responden yaitu 3 orang karyawan Bank Muamalat Kc Palembang dan 7 orang nasabah Bank Muamalat Kc Palembang. Nama-nama informan tersebut adalah sebagai berikut:

⁴⁸ Eke Wardani, 'Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal Dari Segi Dimensi Empathy Dan Responsiveness (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc. Bengkulu Panorama)' (Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022).

⁴⁹ Hayati.

Tabel 3.1

Nama-Nama Informan Penelitian Pada Bank Muamalat Kc
Palembang.

No	Nama	Keterangan
1.	Mbak Diah	<i>Teller</i>
2.	Mbak Zana	<i>Customer Service</i>
3.	Pak Radiman	Satpam
4.	Emiliawati	Nasabah
5.	Defi Tri Wahyuni	Nasabah
6.	Muhammad Dava Prayoga	Nasabah
7.	Witun Mutiatun	Nasabah
8.	Fitria Purnama Sari	Nasabah
9.	Restu Dian Handani	Nasabah
10.	Muhammad Alfaruqi	Nasabah

Sumber : Hasil wawancara di Bank Muamalat Kc Palembang, 2023.

Data informan dapat dilihat pada lampiran.

D. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, dimana data primer berupa wawancara maupun kuesioner yang diperoleh langsung dari pihak yang menjadi sumber penelitian lapangan sedangkan, data sekunder berupa data yang diperoleh dari informan yg

berbentuk data tertulis dan literatur yang relevan seperti buku, jurnal ilmiah, skripsi, website, serta berita yang ada kaitanya dengan penelitian ini.⁵⁰

Bentuk hasil dari data primer itu sendiri dalam penelitian ini adalah dari sumber lisan dari hasil wawancara terhadap karyawan(*teller, customer service* dan satpam) bank muamalat kc palembang dan nasabahnya sedangkan, data sekundernya berasal dari jurnal ilmiah, serta berita yang ada kaitanya dengan penelitian ini.

E. Teknik pengumpulan data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini memerlukan teknik pengumpulan data seperti pada umumnya seperti melakukan observasi, wawancara maupun dokumentasi. Teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Pengamatan dalam suatu penelitian tidak dapat dipisahkan apalagi berkaitan dengan penelitian kualitatif. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti mengamati langsung objek ke lapangan. Menurut arikuntum observasi adalah suatu pengamatan lansung pada objek yang akan diteliti yang digunakan untuk mengetahui keadaan dan subjek

⁵⁰ Winarti Win, 'Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kesadaran Dan Pendapatan Pedagang Toko Kelontong Terhadap Minat Membayar Zakat Perdagangan Di Kecamatan Pemulutan Barat' (Uin Raden Fatah Palembang, 2022).

penelitian. Subjek penelitian ini adalah karyawan (teller, customer service, dan satpam) dan nasabah dari bank muamalat kc Palembang.⁵¹

b. Wawancara

Wawancara sering kita temui di kehidupan sehari-hari guna untuk mendapatkan informasi dari suatu peristiwa. Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara untuk memperoleh keterangan atas suatu informasi yang dibutuhkan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi terkait masalah penelitian.⁵² Data pertanyaan wawancara pada penelitian ini dapat dilihat pada halaman lampiran.

c. Dokumentasi

Dokumentasi bisa kita ibaratkan juga dokumen atau berkas maupun kumpulan dokumen yang didalamnya menyimpan informasi yang dibutuhkan peneliti. Dokumentasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mencari informasi atau data yang diperlukan berupa gambar, catatan, dokumen dan buku.⁵³ Dokumentasi pada penelitian ini dapat dilihat pada halaman lampiran.

⁵¹ Haryati Haryati, 'Pemerolehan Fonologi Dan Perkembangan Semantik Konseptual Bahasa Indonesia (B2) Anak Usia 5-6 Tahun Tk Dharma Wanita, Sukarara, Lombok Tengah' (Universitas Mataram, 2016).

⁵² Rahmat Ilahi, 'Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal Ditinjau Dari Segi Dimensi Compliance Dan Assurance (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama)' (Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022).

⁵³ Nailatul Huda, 'Analisis Kesadaran Membayar Zakat Perdagangan Kopi Masyarakat Desa Segamit Kecamatan Semende Darat Ulu Kabupaten Muara Enim', *Analisis Kesadaran Membayar Zakat*

F. Teknik analisis data

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan di analisis secara kualitatif dan di uraikan dalam bentuk deskriptif. Data yang di peroleh dalam penelitian ini dilakukan dan di analisis dengan langkah- langkah sebagai berikut:

1. *Data collection* adalah proses pengambilan dan pengumpulan data sebanyak-banyaknya yang berhubungan dengan objek penelitian.
2. *Data reduction* adalah proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memutuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu.
3. *Data display* adalah sebuah penyampaian data dari reduksi data dalam laporan secara sistematis agar mudah dibaca dan dipahami baik secara keseluruhan maupun bagian-bagiannya dalam konteks sebagai satu kesatuan.
4. *Conclusion Drawing* atau *Verification* adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan adalah paparan atau penjelasan yang dilakukan dengan melihat kembali pada data reduksi maupun pada

Perdagangan Kopi Masyarakat Desa Segamit Kecamatan Semende Darat Ulu Kabupaten Muara Enim, 2022.

penyampaian data, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang dianalisis.⁵⁴

Display data dan penarikan kesimpulan memiliki sebuah kegiatan analisis data yang ada. Analisis data kualitatif adalah cara untuk berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyampaian data dan penarikan kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang dianalisis. Selanjutnya data yang sudah ada dianalisis, diterangkan dalam bentuk kata-kata untuk mendefinisikan fakta yang ada di tempat, interpretasi atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang akan diambil intinya saja. Berdasarkan keterangan tersebut, dari setiap tahapan pada proses yang akan dilakukan untuk menerima keabsahan data dengan memahami seluruh data yang ada dari semua sumber yang sudah didapat di lapangan dan dokumentasi pribadi, gambar dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi dan observasi.

⁵⁴ Zuhri, A., Wayan Cipta, M. M., & Putra, I. K. G. D. (2014). *Analisis Kredit Macet Pada Pt. Bpr Kapal Basak Pursada, Cabang Singaraja Tahun 2013*. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 4(1).