

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merujuk pada pedoman penulisan karya ilmiah (makalah dan skripsi) yang diterbitkan oleh STAIN Parepare yang kini menjadi IAIN Parepare, serta merujuk pada referensi metode lainnya. Terdapat beberapa metode penelitian yang dibahas dalam buku tersebut, seperti jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.¹

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi) yang diterbitkan STAIN Parepare Tahun 2013, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut mencakup beberapa bagian, yakni jenis penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.²

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan dalam suatu penelitian.³ Sedangkan menurut Winarko Surahmad, metode merupakan cara utama yang dipergunakan

¹Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, edisi revisi: STAIN Parepare, 2013), h. 36.

²Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, edisi revisi: STAIN Parepare, 2013), h. 30.

³Joko Subgya, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*, (Cet.I; Jakarta: PT Rineka Cipta, 1991), h. 2.

untuk mencapai suatu tujuan, misalnya untuk mengkaji serangkaian hipotesa dengan mempergunakan teknik serta alat-alat tertentu. Cara utama ini digunakan setelah penyelidikan serta dari situasi penyelidikan, karena pengertian dari metode penyelidikan adalah pengertian yang luas, yang biasanya perlu dijelaskan lebih eksplisit di dalam setiap penyelidikan.⁴

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yakni penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dilakukan oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, tindakan, motivasi dan lain-lain, secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada satu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁵

Metode penelitian ini memakai metode deskriptif analisis yakni penelitian yang berusaha menerangkan atau menggambarkan peristiwa yang terjadi pada subyek penelitian pada masa sekarang kemudian dijelaskan, dianalisis, dan disajikan sedemikian rupa sehingga menjadi gambaran yang sistematis.⁶

Penelitian ini dilakukan dengan mencari data yang bersumber dari nasabah Bank Muamalat tentang persepsi nasabah terhadap pelayanan prima dan model pelayanan yang diberikan karyawan Bank Muamalat Parepare.

⁴Winarko Surahmad, *Pengantar Penelitian Dasar Metode Teknik*, edisi 8 (Bandung: Transito,1989), h. 131.

⁵Lexi J. Moeleng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. 31; Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2013),h. 6.

⁶Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*(Cet. 6; Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2004), h. 35.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Lokasi penelitian di Bank Muamalat Parepare yang beralamat di Jl. Sultan hasanuddin no.3 Kota Parepare, Sulawesi selatan.

a. Sejarah Bank Muamalat

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada tahun 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada bulan Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham perseroan senilai Rp. 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Pada akhir tahun 90-an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank

Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp. 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp. 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 juli 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap kru Bank Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukkan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada ; (1) Tidak mengendalikan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (2) Tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insane yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun, (3) Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (4) Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di

tahun kedua, dan (5) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya. Hingga akhir tahun 2004, Bank Muamalat tetap merupakan bank syariah terkemuka di Indonesia dengan jumlah aktiva sebesar Rp. 5,2 triliun, modal pemegang saham sebesar Rp. 267,9 miliar serta perolehan laba bersih sebesar Rp. 48,4 miliar pada tahun 2004.

b. Visi dan Misi Bank Muamalat

i. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

ii. Misi

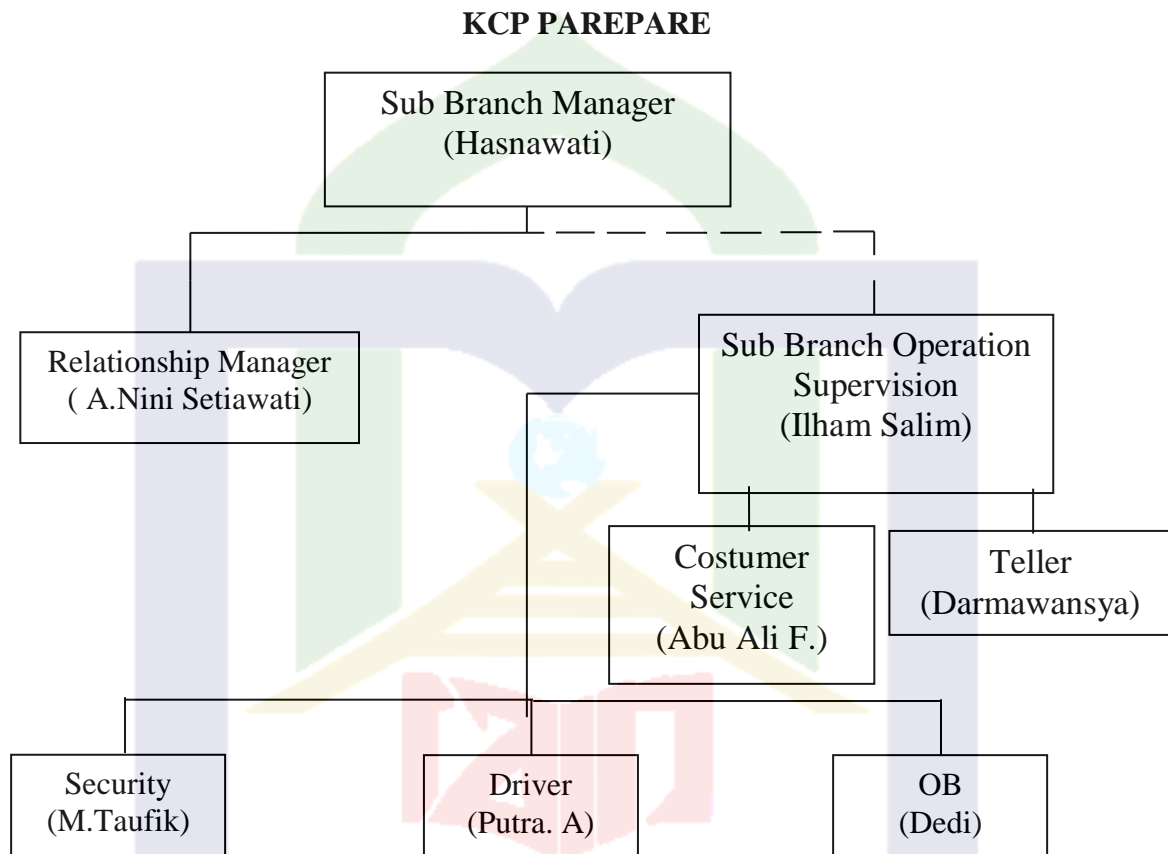
“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.

c. Struktur Organisasi

Dalam menciptakan suasana kerja yang terorganisir secara sistematis dan terpadu, perlu adanya rencana kerja yang terarah serta pelaksanaan rencana kerja yang benar-benar membidangi kerja. Adanya struktur organisasi yang jelas dan nyata akan menciptakan suatu ketegasan dan pembatasan tanggung jawab bagi masing-masing bagian mulai dari pimpinan sampai dengan bawahannya.

Sehingga para pelaksana kewajiban akan dapat melaksanakan tugas yang diembannya dengan baik. Adapun strukturnya sebagai berikut

STRUKTUR ORGANISASI BANK MUAMALAT



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Parepare

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian yang diperlukan peneliti untuk melakukan penelitian yaitu kurang lebih 2 bulan.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada model pelayanan prima di Bank Muamalat dan persepsi nasabah tentang pelayanan prima di Bank Muamalat Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah jenis data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh penulis langsung dari obyek yang diteliti.⁷ Data primer berupa hasil observasi, informasi dari hasil wawancara yang terdiri dari 6 nasabah dan 2 karyawan Bank Muamalat Parepare.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data penunjang penelitian yang diperoleh dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, dan disertasi.⁸ Adapun data sekunder didapatkan dari beberapa jurnal, skripsi terdahulu, artikel, serta beberapa buku yang mendukung dan memperkuat data primer guna membantu penulis untuk mengkaji penelitian ini.

⁷S. Nasution, *Metodologi, Research (Penelitian Ilmiah)*, (Cet 9; Jakarta: Bumi Aksara, 2007),h. 145.

⁸Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h.106.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data tidak semata-mata dilakukan begitu saja, namun pengumpulan data juga memiliki beberapa teknik yang dilakukan.

1. Observasi

Observasi adalah suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan.⁹ Dalam metode ini, penulis mengadakan pengamatan langsung pada Bank Muamalat Parepare, Pada teknik ini penulis mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui masalah dan keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang diteliti. Adapun yang menjadi pengamatan langsung adalah bagaimana model pelayanan prima yang diberikan Bank Muamalat Parepare kepada nasabahnya dan bagaimana persepsi nasabah tentang pelayanan prima di Bank Muamalat Parepare

2. Wawancara

Wawancara adalah proses interaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, di mana kedua pihak yang terlibat (*pewawancara/ interviewer dan terwawancara/ interviewee*) memiliki hak yang sama dalam hal bertanya dan menjawab.¹⁰ Penelitian ini menggunakan wawancara semistruktur, yaitu penelitian yang berpedoman pada pedoman wawancara. Informan penelitian terdiri dari karyawan dan nasabah Bank

⁹Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups Sebagai Instrument Penggalan Data Kualitatif* (Cet I, Jakarta: Rajawali Pers, 2013) h. 131.

¹⁰Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups Sebagai Instrument Penggalan Data Kualitatif*, (Cet I, Jakarta: Rajawali Pers, 2013) h. 27.

Muamalat Parepare. Dan untuk mengetahui lebih mendalam bagaimana model pelayanan prima yang diberikan Bank Muamalat Parepare kepada nasabahnya dan bagaimana persepsi nasabah tentang pelayanan prima di Bank Muamalat Parepare, kemudian narasumber memberikan jawaban dengan baik dan jelas.

Pada teknik ini, penulis mengadakan percakapan langsung kepada subjek untuk mendapatkan informasi atau keterangan yang sebanyak- banyaknya. Wawancara yang digunakan mementingkan kedalaman pertanyaan yang pada akhirnya diperoleh data secara detail dan lengkap.

3. Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, yaitu mencari dokumen-dokumen dan catatan-catatan penting lainnya yang berkaitan dengan fokus penelitian di Bank Muamalat Parepare.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹¹

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat di kelola, mensitesiskannya, mencari dan menemukan pola, menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

¹¹Andi Prastowo, Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif rancangan penelitian, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media,2016), h.242.

Model analisis data yang digunakan oleh peneliti yaitu Miles dan Huberman. Miles dan Huberman adalah aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara *iteratif* dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data adalah *data reduction*, *data display*, dan *verification*.¹²

1. *Data Reduction* (Reduksi data)

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Display Data* (Penyajian Data)

Display data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan sudah mempunyai alur tema yang jelas, yang dihasilkan dari hasil wawancara atau pengamatan yang ada dilapangan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling penting digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

¹²Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung : Alfabeta, 2010), h. 430.

3. Penarikan kesimpulan

Pada tahap penarikan kesimpulan ini kegiatan yang dilakukan adalah memberikan kesimpulan terhadap data-data hasil penafsiran. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi/gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Jika hasil dari kesimpulan ini kurang kuat, maka perlu adanya verifikasi. Verifikasi yaitu menguji kebenaran, kekokohan, dan mencocokkan makna-makna yang muncul dari data.

