

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian adalah di sebuah lembaga perbankan syariah yang mana sesuai dengan penjelasan pada sub bab berikutnya.

Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ialah pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek-aspek kecenderungan, non perhitungan numerik, situasional deskriptif, interview mendalam, analisis data, bola salju, dan story (Hariwijaya, 2007: 95).

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif tentu memiliki tujuan. Penelitian Kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan sudah bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya (Hariwijaya, 2007: 85- 86). Di sini yang lebih ditekankan adalah persoalan

kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data (Denzin dan Lincoln dalam Hariwijaya, 2007: 86).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di PT Bank Muamalat Cabang Banjarmasin. Adapun alamat bank tersebut yaitu di Jalan Ahmad Yani Km. 5,5 Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan (Arikunto, 2009: 88). Subjek penelitian ini adalah Teller dan *Head* Teller PT Bank Muamalat Cabang Banjarmasin karena terlibat langsung dalam pemberian pelayanan transfer dari para konsumen atau nasabah, serta *Supervisor* yang menjadi pengawas serta pihak yang melakukan *approve* atau persetujuan transaksi.

Sedangkan objek penelitian adalah perihal yang dipermasalahkan untuk diteliti. Adapun objek dari penelitian ini sendiri adalah standar pelayanan jasa transfer yang terjadi di teller PT Bank Muamalat Cabang Banjarmasin dan kendala dalam memberikan pelayanan transfer di teller PT Bank Muamalat Cabang Banjarmasin.

D. Data dan Sumber Data

Data adalah sesuatu yang diperoleh melalui suatu metode pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis dengan suatu metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan suatu hal yang dapat menggambarkan atau mengidikasikan sesuatu. Pada penelitian kualitatif, bentuk data berupa kalimat atau narasi dari subjek atau reponden penelitian yang diperoleh melalui suatu teknik analisis data kualitatif dan akan menghasilkan suatu temuan atau hasil penelitian yang akan menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan (Herdiansyah, 2012: 116).

Adapun data yang digali dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Gambaran umum tentang PT Bank Muamalat Cabang Banjarmasin.
- b. Identitas informan, meliputi nama, umur, jenis kelamin, pendidikan, dan jabatan.
- c. Gambaran tentang standar pelayanan jasa transfer serta kendala dari pelayanan jasa transfer tersebut.

Sumber data adalah benda, hal, atau orang tempat penelitian mengamati, membaca, atau bertanya tentang data (Arikunto, 2009: 88). Sumber data penelitian ini adalah data primer yang berupa wawancara langsung kepada Teller dan *Supervisor* PT Bank Muamalat cabang Banjarmasin terkait penerapan standar pelayanan jasa transfer.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang didapatkan secara lisan untuk mendapatkan data yang diperlukan dari informan dengan menggunakan pedoman wawancara. Wawancara merupakan percakapan anantara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu (Herdiansyah, 2012: 118).

2. Observasi

Definisi obserasi menurut Creswell (dalam Herdiansyah, 2015: 215) adalah sebagai berikut:

“Observasi sebagai sebuah proses penggalan data yang dilakukan langsung oleh peneliti (bukan oleh asisten peneliti atau oleh orang lain) dengan cara melakukan pengamatan mendetail terhadap manusia sebagai objek dan lingkungannya dalam kancah riset. Observasi tidak dapat memisahkan objek manusia dengan lingkungannya karena manusia dan lingkungannya adalah satu paket.”

Penulis yang dalam hal ini bertindak sebagai peneliti dalam mengumpulkan data juga menggunakan teknik observasi atau terjun langsung ke lapangan. Peneliti mengamati langsung bagaimana kondisi lingkungan objek penelitian dengan tujuan untuk melihat dan memperhatikan secara langsung pelayanan teller yang bertindak sebagai pemberi layanan jasa transfer.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Herdiansyah, 2012: 143). Adapun media atau

bahan dokumentasi dalam penelitian ini adalah foto dan rekaman suara/video dari hasil wawancara.

F. Analisis Data

Sugiyono memberikan penjelasan mengenai analisis data dalam penelitian kualitatif, adapun penjelasan tersebut adalah sebagai berikut.

“Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada penelitian di lapangan. Oleh karena itu, analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan. Kemudian dapat dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori. Dengan demikian dalam penelitian kualitatif analisis data dilakukan untuk membangun hipotesis dan teori. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak peneliti menyusun proposal, melakukan pengumpulan data di lapangan, sampai peneliti mendapatkan seluruh data.” (Sugiyono dalam Afifudin dan Saeban, 2009: 58-59).

Prinsip pokok teknik analisis kualitatif ialah mengolah dan menganalisis data-data yang terkumpul menjadi data sistematis, teratur, terstruktur, dan mempunyai makna (Afifudin dan Saeban, 2009: 159). Prosedur analisis data kualitatif dibagi dalam lima langkah, yaitu:

1. Mengorganisasi data. Cara ini dilakukan dengan membaca dengan berulang-ulang data yang ada sehingga peneliti dapat menemukan data yang sesuai dengan penelitiannya dan membuang data yang tidak sesuai.

2. Membuat kategori, menemukan data, dan pola. Dalam hal ini, peneliti menentukan kategori yang merupakan proses yang cukup rumit karena karena peneliti harus mampu mengelompokkan data yang ada ke dalam suatu kategori dengan tema masing-masing sehingga pola keteraturan data menjadi terlihat secara jelas.
3. Menguji hipotesis yang muncul dengan menggunakan data yang ada. Setelah proses pembuatan kategori, peneliti melakukan pengujian kemungkinan berkembangnya suatu hipotesis dan mengujinya dengan menggunakan data yang tersedia.
4. Mencari eksplanasi alternatif data proses berikutnya ialah peneliti memberikan keterangan yang masuk akal data yang ada dan peneliti harus mampu menerangkan data tersebut dengan didasarkan pada hubungan logika makna yang terkandung dalam data tersebut.
5. Menulis laporan. penulisan laporan merupakan bagian analisis kualitatif yang tidak dapat dipisahkan. Dalam laporan ini penulis harus mampu menuliskan kata, frase, dan kalimat serta pengertian secara tepat yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan data dan hasil analisisnya. (Afifudin dan Saeban, 2009: 159-160).

G. Tahapan Penelitian

Untuk mencapai hasil yang diinginkan, maka dalam penelitian ini akan dilakukan beberapa tahapan. Adapun tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahapan ini akan dilakukan pengamatan secara garis besar mengenai permasalahan yang akan diteliti. Kemudian dikonsultasikan kepada dosen pembimbing agar diberikan persetujuan guna untuk disusun menjadi desain operasional skripsi dan diajukan ke biro skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk mendapatkan persetujuan judul skripsi. Setelah mendapatkan persetujuan maka akan dilakukan konsultasi dengan dosen pembimbing 1 dan 2 dalam rangka mengadakan ujian desain operasional skripsi.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Dalam tahapan ini akan dimulai pengumpulan data dengan cara terjun ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dengan pola dan teknik yang telah ditetapkan dalam metodologi penelitian seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan. Adapun lokasi yang menjadi tempat pengumpulan data telah disebutkan pada sub bab sebelumnya yaitu sub bab lokasi penelitian.

3. Tahap Penyajian dan Analisis Data

Setelah data terkumpul, maka pada tahapan ini data-data yang terkumpul tersebut akan disajikan dan dianalisis agar menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur, dan mempunyai makna hingga mendapatkan kesimpulan akhir. Setelah mendapatkan kesimpulan maka tahapan selanjutnya atau tahapan akhir akan dilakukan.

4. Tahapan Penyusunan Laporan

Pada tahapan ini akan dilakukan penyusunan data secara sistematis terhadap data-data yang telah dikumpulkan berdasarkan pedoman penulisan. Dan untuk sempurnanya sebuah laporan, maka akan dilakukan konsultasi secara insentif dengan dosen pembimbing 1 dan 2 hingga dianggap baik dan layak menjadi sebuah karya tulis yang dapat dipertanggungjawabkan.