

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah merupakan hasil dari penelitian lapangan, yaitu penulis sendiri yang secara langsung turun kelapangan ke tempat penelitian yang dilakukan. Tujuan dari penelitian lapangan ini adalah untuk meneliti data yang berhubungan sesuai dengan masalah yang akan di teliti oleh penulis yang berkenaan dengan sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian dimana dalam penelitian tersebut mewakili paham naturalistik (*fenomenologis*). (Mohammad Mulyadi, 2011, hlm.128-137)

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan tidak menggunakan model matematik, statistik, maupun komputer. Proses penelitian dalam kualitatif yaitu dimulai dengan menyusun asumsi sebagai pendapat dasar yang tidak menggunakan angka, dalam mengumpulkan data dan dalam memberikan penafsiran terhadap hasil yang akan di peroleh dalam penelitian tersebut (<https://www.dosenpendidikan.co.id>. Diakses pada tanggal 01 Juni 2020)

3. Lokasi Penelitian

Adapun mengenai lokasi penelitian yang dilakukan yaitu bertempat pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang beralamat di Jalan A. Yani Km. 4,5 No.385 Banjarmasin.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian

Subjek yang dilakukan dalam penelitian ini adalah para pegawai teller dan *customer service* yang ada pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

2. Objek penelitian

Objek yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service* pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Adapun data yang dikumpulkan dalam penelitian yang di buat oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Data Primer, adalah data yang utama atau basis yang digunakan dalam pencairan. Data utama merupakan data yang di peroleh dari peneliti atau responden maupun dari informan. (<https://rumusrumus.com>. Diakses pada tanggal 01 Juni 2020) Dalam penelitian ini yang menjadi sumber utamanya adalah pegawai teller dan *customer service* di PT

BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Data primer ini di peroleh secara langsung yaitu dengan melakukan wawancara langsung kepada pegawai teller dan *customer service* yang berkaitan tentang masalah sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service*. Dengan wawancara tersebut maka pihak bank memberikan semua jawaban atas pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

2. Data Sekunder, adalah data tambahan yang di peroleh bukan dari tangan pertama tetapi dari kedua, ketiga, maupun seterusnya. (<https://rumusrumus.com> di akses pada tanggal 01 Juni 2020)Peneliti memperoleh data sekunder dari literature serta dari pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, data yang di peroleh yaitu Sejarah Singkat Berdirinya Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, Visi, dan Misi, Struktur Organanisasi, serta penjelasan mengenai sistem pelayanan.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian yang dilakukan adalah hasil dari wawancara (*interview*) kepada para pegawai teller dan *customer service* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

D. Teknik Pengumpulan Data

Wawancara adalah tanya jawab yang dilakukan antara dua belah pihak, yaitu pewawancara dan narasumber yang mempunyai tujuan untuk memperoleh data, keterangan, maupun pendapat tentang hal tertentu.

(<https://www.gurupendidikan.co.id>. Diakses pada tanggal 01 Juni 2020) Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara yang terstruktur rapi, dimana wawancara yang diberikan kepada pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan Sistem Pelayanan pada bagian teller dan *customer service*. Tujuan dari wawancara yang dilakukan adalah untuk mengetahui tentang Sistem Pelayanan pada bagian Teller dan *Customer Service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

1. Dokumentasi adalah suatu metode yang dilakukan yaitu dengan cara mengumpulkan berbagai data yang di peroleh dari hasil wawancara yang telah dilakukan.
2. Observasi adalah tinjauan secara langsung ke tempat lokasi penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang di butuhkan dalam penelitian. Disini penulis melakukan pengamatan langsung ke lokasi yaitu di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisi Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan yaitu merupakan suatu cara yang dilakukan dengan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat dibaca dan dapat di mengerti.

Untuk mengolah data yang diperlukan penulis menggunakan teknik teknik yaitu sebagai berikut:

1. *Editing*, yaitu meneliti kembali data yang telah terkumpul sehingga dapat diketahui kelengkapan dan kekurangannya dalam rangka

penyusunannya agar dapat disempurnakan supaya tidak diperoleh data yang valid.

2. *Kategorisasi*, yaitu adalah suatu pengelompokan data dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis berdasarkan permasalahan yang terjadi supaya tersusun secara sistematis agar mudah untuk dipahami serta dimengerti.
3. *Deskripsi*, yaitu merupakan suatu penjelasan yang bertujuan untuk menguraikan secara jelas tentang penelitian yang dilakukan.

F. Analisis Data

Analisis data yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk memanfaatkan data sehingga bisa memperoleh suatu kebenaran atau ketidak-benarannya dari data tersebut. Maka langkah selanjutnya yaitu langkah untuk menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis kualitatif yang membahas mengenai Sistem Pelayanan pada bagian Teller dan *Customer Service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Dengan demikian secara sistematis langkah-langkah analisis data tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Mendapatkan data yang sudah diperoleh dari hasil wawancara yang telah dilakukan serta data yang ada di peroleh pada dokumenter.
2. Data yang sudah diperoleh maka selanjutnya menyusun data tersebut sesuai dengan urutan pembahasan yang telah disesuaikan.
3. Melakukan interpretasi yang secukupnya terhadap data yang disusun untuk menjawab semua rumusan masalah.

4. Setelah semuanya sudah dilakukan maka langkah selanjutnya adalah membuat hasil dan kesimpulan dari data yang sudah di peroleh tersebut.

G. Tahapan Penelitian

Dalam tahapan penelitian ini peneliti menggunakan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan, pada tahapan pendahuluan ini peneliti terlebih dahulu mempelajari secara rinci mengenai permasalahan yang akan di teliti, setelah itu hasil dari penelitian yang telah dilakukan akan di tuangkan dalam tugas akhir penelitian yang berjudul Sistem Pelayanan pada bagian Teller dan *Customer Service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Demi menyempurnakan tugas akhir tersebut maka peneliti mengkonsultasikan kepada dosen pembimbing serta meminta persetujuan untuk di masukkan ke Biro Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Setelah penetapan judul serta di tetapkan nya dosen pembimbing, maka langkah selanjutnya adalah melakukan konsultasi kembali untuk adanya perbaikan, kemudian tugas akhir tersebut di sidangkan.
2. Tahapan Pengumpulan, pada tahapan pengumpulan data pada penelitian ini, peneliti berusaha mengumpulkan semua data yang di perlukan dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sesuai yang telah di tentukan yakni: pertama mengurus surat riset untuk melakukan penelitian lapangan dengan melakukan wawancara langsung kepada

informan. Setelah itu maka di peroleh data-data serta informasi yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang di teliti oleh peneliti.

3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data, semua data yang telah di kumpulkan, maka selanjutnya peneliti mengolah data yang di peroleh tersebut dengan menggunakan teknik editing, yaitu peneliti memilih kembali data yang sudah di kumpulkan untuk memperoleh data yang benar. Kategorisasi yaitu peneliti akan mengelompokkan semua data yang di peroleh sesuai dengan jenisnya masing-masing. Serta deskripsi yaitu semua data dari hasil penelitian yang dilakukan akan di masukkan pada laporan penelitian dalam bab IV. Setelah itu baru data-data tersebut di analisis kembali secara kualitatif sesuai penelitian yang dilakukan dan berdasarkan dengan data-data yang sudah di peroleh.
4. Tahapan Penyusunan, setelah semua data yang di peroleh dan telah di kumpulkan jadi satu, maka langkah selanjutnya yang akan di lakukan adalah menyusun hasil dari semua penelitian yang telah dilakukan yang sesuai dengan sistematika penulisan yang ada. Tugas akhir yang sudah dibuat maka selanjutnya di konsulkan kepada dosen pembimbing untuk memperoleh kesempurnaan dalam tugas akhir yang dibuat tersebut, agar bisa untuk di munaqasyahkan.