

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Yaitu metode untuk menemukan secara spesifik dan realities tentang hal-hal yang terjadi pada suatu saat ditengah-tengah kehidupan masyarakat, bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam masyarakat. (Subagyo, 1999, hlm. 28) Yakni penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk menggali dan memperoleh data yang berkenaan tentang perlakuan bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi pada Nasabah Prioritas.

Pendekatan penelitian ini adalah diskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kualifikasi.(Arikunto, 2002, hlm. 10)

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana penelitian itu dilakukan yaitu lokasi pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura yang beralamat di Jl. Ahmad Yani KM. 40, Martapura, Banjar, Kalimantan Selatan 70714 dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Jl. Sultan

Adam No. 13A, Antasan Kecil Timur, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kalimantan Selatan 70123.

### **C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian**

#### **1. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah sumber urutan data penelitian yaitu, yang memiliki data mengenai data data variable yang diteliti. Subjek utama penelitian ini adalah sumber daya manusia di bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi yang memberikan pelayanan kepada nasabah prioritas.

#### **2. Objek Penelitian**

Sedangkan objek dari penelitian ini adalah perlakuan bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi terhadap nasabah prioritas.

### **D. Data dan Sumber Data**

#### **1. Data**

Data adalah sebagai keterangan atau bukti mengenai sesuatu kenyataan yang masih mentah, masih berdiri sendiri, belum diorganisasikan, dan belum diolah, atau kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan, yaitu berupa lambing, sifat, dan sekumpulan fakta dari sebuah kejadian.

Data yang diambil dalam penelitian ini meliputi:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuisisioner, kelompok, fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus dikelola lagi. Sumber data yang harus memberikan langsung data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari wawancara kepada karyawan bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi.
- b. Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah. Data sekunder dari penelitian ini adalah data dari bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi.

## **2. Sumber Data**

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data adalah:

- a. Informan adalah orang yang memberikan tanggapan atau jawaban. (Kridalaksana, 1994, hlm. 838) Informan dalam hal ini merupakan orang yang terlibat langsung dengan dengan masalah yang diteliti, yaitu karyawan yang terlibat langsung dengan pelayanan nasabah prioritas yaitu bagian *Customer Service*. Dimana 4 orang *Customer Service* yang terdiri dari 2 orang *Customer Service* BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan 2 orang *Customer Service* BRI Syariah Kantor

Cabang Pembantu Kayutangi) yang menjadi informan dalam penelitian ini.

- b. Dokumen ialah surat yang tertulis atau tercetak yang dapat digunakan sebagai bukti keterangan.(Kridalaksana, 1994, hlm. 240) Dalam hal ini segala catatan dan buku-buku ataupun sumber lain yang memuat hal-hal yang berkenaan dengan subyek dan obyek penelitian.
- c. Informasi ialah keterangan, pemberitahuan, kabar atau berita. (Kridalaksana, 1994, hlm. 378) Dalam hal ini informasi yang dimaksud ialah informasi dari pihak-pihak yang dapat memberikan keterangan dan tambahan informasi lain yang berkaitan dengan subyek dan obyek penelitian ini yaitu karyawan dari informan di atas.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk mempermudah dalam mengumpulkan data dan untuk mendapatkan fakta kebenaran yang terjadi pada subjek atau objek penelitian, maka penulis menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi.

1. Wawancara adalah salah satu pengumpulan data, pencarian informan dengan bertanya langsung kepada responden. Wawancara terstruktur yaitu pewawancara menggunakan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan, sedangkan tidak terstruktur pewawancara tidak menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu..dalam penelitian ini menggunakan penelitian

dengan wawancara terstruktur yaitu dengan melakukan percakapan langsung dengan responden yang dapat memberikan informasi yang diperlukan peneliti.

2. Dokumentasi, dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui pengamatan terhadap dokumen-dokumen dan melakukan pencatatan dari sumber-sumber tertulis. Yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian. Peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti daftar-daftar nama nasabah prioritas serta dokumen lain dalam perusahaan yang relevan dengan kepentingan penelitian.
3. Observasi adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya, disamping indera lainnya seperti telinga, hidung, mulut, dan kulit. Karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu pancaindra lainnya. Yang dimaksud dengan observasi dalam penelitian ini adalah penulis langsung melakukan pengamatan terhadap karyawan bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi.

## **F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

### **1. Teknik Pengolahan Data**

Setelah data-data yang diperlukan sudah digali dan terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

- a. Editing, yaitu mempersiapkan naskah yang siap cetak dengan memperhatikan segi ejaan dan struktur kalimat. (Adiwimarta, 1993, hlm. 249) Dalam hal ini penulis meneliti dan memeriksa kembali kelengkapan, kejelasan dan kesempurnaan data yang diperoleh dari lapangan, sehingga didapatkan data yang valid.
- b. Klasifikasi, yaitu penyusunan bersistem di kelompok atau golongan menurut kaidah atau standar yang ditetapkan. (Adiwimarta, 1993, hlm. 250) Semua data yang terkumpul dikelompokkan sesuai dengan jenis dan kronologis permasalahan yang diteliti.
- c. Diskripsi, yaitu menyajikan data dengan jelas berbentuk uraian dalam bentuk hasil penelitian.

## **2. Analisis data**

Analisis data yaitu mengelompokkan data dengan mempelajari data kemudian memilih data-data yang telah dikumpulkan untuk mencari data-data penting mana yang harus dipelajari, yakni analisa data adalah proses merinci usaha secara formal untuk menentukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan ide itu. Analisis data ini dilakukan dengan analisis data deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan penelaahan dan pengkajian secara mendalam terhadap hasil penelitian mengenai analisis perlakuan bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi terhadap nasabah prioritas.

## **G. Tahapan Penelitian**

Agar penelitian ini tersusun secara sistematis ditempuh tahapan tahapan sebagai berikut:

### **1. Tahapan Pendahuluan**

Pada tahapan ini penulis mempelajari secara seksama permasalahan yang akan diteliti, kemudian hasilnya dituangkan ke dalam proposal penelitian. Untuk kesempurnaannya maka dikonsultasikan dengan dosen penasehat yaitu Bapak Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ., M.A Kemudian meminta persetujuan kepada ketua jurusan Ekonomi Syariah yaitu Bapak Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI untuk selanjutnya dimasukan ke biro skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Setelah judul diterima maka akan diberikan surat penetapan judul dan pembimbing, dengan Pembimbing I yaitu Bapak Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ., M.A dan Pembimbing II yaitu Ibu Dra, Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag, maka dikonsultasikan kembali untuk diadakan perbaikan seperlunya, kemudian diseminarkan.

### **2. Tahapan Pengumpulan Data**

Pada tahapan ini penulis langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data-data tentang penelitian dengan cara observasi, wawancara langsung kepada informan dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

### **3. Tahapan Pengolahan Data**

Setelah data-data yang diperlukan terkumpul, maka langkah selanjutnya yang diambil adalah mengolah data tersebut menggunakan teknik mengedit dan

menelaah data yang dihasilkan dari wawancara, dokumentasi, dan observasi serta mengklasifikasikan data-data tersebut dan diperiksa hingga akhirnya dideskripsikan dan disimpulkan.

#### **4. Tahapan Analisis Data**

Setelah data dibuat langkah selanjutnya adalah analisis data, dimana data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi dibahas secara rinci dan mendalam sehingga tergambar hubungan satu hal dengan hal lainnya.

#### **5. Tahapan Penyusunan Akhir (Penyempurnaan)**

Pada tahapan ini penulis akan melaporkan hasil penelitian yang telah di buat serta di analisis dengan cara berkonsultasi terlebih dahulu kepada dosen pembimbing satu dan dua. Selanjutnya akan disusun dalam bentuk skripsi