

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*), bertujuan untuk memperoleh secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, misalnya masyarakat ataupun suatu lembaga. (Suryabrata, 2005, hal. 42). Jenis penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data-data berkenaan dengan etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal (studi di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura).

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian. (Ibrahim., 2005, hal. 52)

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan data deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar dari pada angka-angka, bertujuan melengkapi uraian dengan membuat deskriptif dan analisis tentang etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal (studi di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana penelitian itu dilakukan yaitu PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura, Jl. Ahmad Yani, Km. 40 RT. 5 RW.2 Keraton–Martapura Kota, Kalimantan Selatan ID 70611. Adapun alasan memilih lokasi ini berdasarkan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

1. Masalah yang menjadi objek penelitian ini yaitu etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah sebagai tolak ukur pelayanan di lapangan dengan ilmu yang penulis dapatkan selama menimba ilmu di Kampus.
2. Untuk melihat secara langsung, etika dalam pelayanan kepada nasabah, terkait dengan pelaksanaan SOP secara umum atau SOP secara khusus pada Bank tersebut.

C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah sumber urutan data penelitian yaitu, yang memiliki data mengenai data-data variabel yang diteliti. Subjek utama penelitian adalah karyawan PT. BNI Syariah KCP Martapura, yang beralamatkan Jl. Ahmad Yani, Km. 40 RT. 5 RW.2 Keraton – Martapura Kota, Kalimantan Selatan ID 70611.

2. Objek Penelitian

Sedangkan objek dari penelitian ini adalah etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal (studi di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura).

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah sebagai keterangan atau bukti mengenai suatu kenyataan yang masih mentah, masih berdiri sendiri, belum di organisasikan, dan belum diolah, atau kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan, yang berupa lambang, sifat, dan sekumpulan fakta dari sebuah kejadian. Data yang digali dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti dengan narasumber. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan karyawan PT. BNI Syariah KCP Martapura.
- b. Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data sekunder pada penelitian ini adalah data dari PT. BNI Syariah KCP Martapura. berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada PT. BNI Syariah KCP Martapura.

2. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Informan adalah orang yang membantu untuk memberikan informasi tentang situasi dan latar penelitian, yang dimaksud informan dalam penelitian ini yaitu pimpinan PT. BNI Syariah KCP Martapura.
- b. Dokumen yaitu berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan penelitian yang terdapat pada PT. BNI Syariah KCP Martapura yang berhubungan dengan data yang digali yaitu berupa buku yang mengenai etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada PT. BNI Syariah KCP Martapura.

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, dan dokumentasi.

1. Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai tujuan tertentu pula. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini melalui karyawan *frontliner* (*Teller, CustomerService, dan Security*).

2. Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dengan cara dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian. Dokumentasi dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti laporan keuangan perusahaan serta dokumen lain dalam perusahaan yang relevan dengan kepentingan penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini pada penelitian ini adalah data dari PT. BNI Syariah KCP Martapura. berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada PT. BNI Syariah KCP Martapura.

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* (pemeriksaan data)

Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses editing terhadap hasil data observasi, wawancara, dan dokumen terkait dengan etika *frontliner* dalam

memberikan pelayanan yang optimal pada PT. BNI Syariah KCP Martapura.

b. *Classifying* (klasifikasi)

Classifying adalah proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan, dan pencatatan langsung di lapangan atau observasi. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan. Hal ini dilakukan agar data yang telah diperoleh menjadi mudah dibaca dan dipahami, serta memberikan informasi yang objektif yang diperlukan oleh peneliti. Kemudian data-data tersebut dipilih dalam bagian-bagian yang memiliki persamaan berdasarkan data yang diperoleh pada saat wawancara dan observasi serta data yang diperoleh dari dokumen.

c. *Verifying* (Verifikasi)

Verifying adalah proses memeriksa data dan informan yang lebih didapat dari lapangan agar validitas data dapat diakui dan digunakan dalam penelitian.

d. *Concluding* (Kesimpulan)

Selanjutnya adalah kesimpulan, yaitu adalah langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek penelitian peneliti. Hal ini disebut dengan istilah *concluding*, yaitu kesimpulan atas proses

pengolahan data yang terdiri dari tiga proses sebelumnya: *editing*, *classifying*, dan *verifying*.

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. Di mana data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumen dibahas secara mendalam sehingga tergambar antara hubungan yang lainnya, dengan demikian maka dapat diketahui etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada PT. BNI Syariah KCP Martapura.

G. Tahapan Penelitian

Agar penelitian ini tersusun secara sistematis di tempuh tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahapan ini penulis melakukan penelitian pendahuluan yaitu mengamati dan mempelajari objek yang diteliti dan dituangkan dalam bentuk proposal yang berjudul “Etika *Frontiner* Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal (Studi Di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura)”.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahapan ini penulis langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data-data tentang penelitian dengan pola dan teknik yang ditetapkan dalam metode penelitian, yaitu melalui wawancara, dan dokumentasi.

3. Tahapan Pengolahan data

Setelah data-data yang diperlukan sudah tergalikan dan terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik editing yakni mengedit data yang dihasilkan dari wawancara dan dokumen, dan mengklasifikasikan data-data tersebut yang kemudian data diperiksa, hingga akhirnya disimpulkan dan dideskripsikan.

4. Tahapan Analisis Data

Setelah data diolah langkah selanjutnya yaitu analisis data, dimana data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan dokumentasi dibahas secara mendalam sehingga tergambar antara hubungan yang satu dengan yang lainnya.

5. Tahapan Penyusunan Akhir (penyempurnaan)

Pada tahapan ini penulis melaporkan hasil penelitian yang telah diolah dan dianalisis dengan konsultasi terlebih dahulu kepada dosen pembimbing satu dan dua. Selanjutnya disusun dalam bentuk Skripsi.