

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian mendalam mengenai unit social, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu yang hasilnya merupakan gambaran yang lengkap dan terorganisir baik mengenai unit tersebut (Sumardi Suryabrata, 2003, hlm. 80). Penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data-data yang berkenaan dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah PT. Bank Syariah Indonesia di kota Banjarbaru.

Sedangkan pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang di susun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian (Ibrahim, 2005, hlm. 52).

Melalui pendekatan deskriptif kualitatif data yang di kumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka, bertujuan melengkapi uraian dengan membuat deskriptif, di susun, di kelompokkan, dan di analisis kemudian diintegrasikan sehingga menjadi gambaran yang jelas dan terarah mengenai masalah yang di teliti.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang dilakukan oleh peneliti adalah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru, yang beralamat di Jl. Ahmad Yani KM. 35,5, Komet, Banjar Baru Utara, Loktabat Sel., Kec. Banjarbaru Selatan, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan 70721. Waktu pelaksanaan dilakukan pada Tanggal 24 November 2020 – 22 Desember 2020.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Bapak Muhammad Yunie, S.P selaku *Branch Manager* dan Ibu Novitasari selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru. Sedangkan objek penelitian ini adalah strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia saat Pandemi *Covid-19* di Kota Banjarbaru.

D. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data didalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang di peroleh dari reponden hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah kembali. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dimana data primer dalam penelitian ini di peroleh melalui wawancara tidak terstruktur dengan Bapak Muhammad Yunie, S.P dan wawancara secara terstruktur dengan Ibu Novitasari Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru.

Sedangkan data sekunder adalah data yang di peroleh dari membaca, memahami dan menelaah literatur-literatur yang relevan dari topik yang sedang di

teliti (kepuustakaan). Data sekunder pada penelitian ini adalah data dari Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru, berupa dokumen pendukung dan internet yang berkaitan dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru.

E. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang akan dilakukan oleh penulis adalah melalui ;

1. Metode Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Ahmad Tanzeh, 2011, hlm. 84). Penulis melakukan observasi (pengamatan) secara langsung dilapangan yaitu dengan Bapak Muhammad Yunie, S.P selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru.
2. Metode Wawancara (*Interview*) merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung antara orang yang bertugas mengumpulkan data dengan yang mejadi sumber data atau obyek penelitian (Ahmad Tanzeh, 2011, hlm. 89). Terdapat 2 jenis metode wawancara yaitu, wawancara terstruktur dan awawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data yang telah mengetahui permasalahan di lapangan sehingga telah dibuat pedoman wawancara. Sedangkan wawancara tidak terstruktur digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data yang belum di kedatui permasalahan dilapangan

sehingga peneliti lebih mendengarkan responden (Sugiyono, 2017, hlm. 138-140). Dalam metode ini penulis melakukan wawancara secara terstruktur dengan Ibu Novitasari selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru.

3. Metode Dokumentasi dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen resmi seperti monografi, catatan-catatan, serta buku-buku peraturan yang ada. Dokumen sebagai metode pengumpulan data adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun peristiwa atau menyajikan akunting. Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang tersedia (Ahmad Tanzeh, 2011, hlm. 92-93)

Setelah data terkumpul maka data-data tersebut di gabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan data yang sudah ada atau dapat disebut dengan metode Triangulasi (M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, 2016, hlm. 27).

F. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data dalam penelitian ini menggunakan analisis Deskriptif Kualitatif. Dimana mendeskripsikan tentang masalah yang ada, kemudian menganalisisnya dan dilakukan sebelum memasuki lapangan dan selama dilapangan. Metode ini digunakan penulis untuk mendeskripsikan data-data yang di peroleh tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia saat *Covid-19* Di Kota Banjarbaru.