

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian lapangan, yaitu dengan tujuan langsung kelapangan untuk menggali dan meneliti data yang berkenaan dengan bagaimana Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Untuk Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. penelitian kualitatif adalah tata cara penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lain.

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 Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Untuk Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau. Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana penelitian itu dilakukan yaitu di Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau yang beralamat di Sungai Danau Kecamatan Satui, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana penelitian itu dilakukan yaitu Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau di Sungai Danau Kecamatan SATUI Kabupaten Kalimantan Selatan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek utama penelitian adalah Karyawan frontliner yaitu Customer Service, Teller dan Security pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau.

Objek Penelitian ini adalah Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Untuk Kepuasan Nasabah.

D. Data dan Sumber Data

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

1. Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan Karyawan *Frontliner* yaitu Customer Service 1 orang, Teller 1 orang, dan Security 1 orang, dan Nasabah pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau, dan cara mendapatkan 10 nasabah yang ada di Sungai Danau yaitu melalui Keluarga sendiri, dan nasabah yang saya pilih juga nasabah yang pintar mengetahui tentang SOP/SOPS dari pengetahuan mereka sendiri tentang frontliner secara umum pada Bank Syariah.
2. 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 Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau, berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Untuk

Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau. Adapun Sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a. Informan yaitu orang yang dapat memberikan informasi secara langsung berkaitan dengan penelitian ini, baik Nasabah dan karyawan *Frontliner* Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau.
- b. Dokumen yaitu berupa buku-buku pendukung, jurnal dan internet yang berkaitan dengan penelitian yang terdapat pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau yang berhubungan dengan data yang digali.

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 percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara sebagai pengaju/pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu. Secara umum metode wawancara ada 2 yaitu terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu pewawancara menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dirumuskan dengan jelas, sedangkan tidak terstruktur pewawancara tidak menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini digunakan wawancara terstruktur.
2. Dokumentasi adalah metode untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Dalam penelitian ini pengumpulannya didapat dari data dan dokumen, seperti data bagaimana Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Untuk Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau.

F. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Innot Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dalam desain seperti ini diharapkan penelitian ini dapat mengungkapkan fenomena sosial, sehingga maksud yang dituju guna memecahkan persoalan dapat ditemukan.

Dalam menganalisis data, penelitian terlebih dahulu memaparkan data yang diperoleh di Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau, mengenai penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Untuk Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau. Mulai dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, pengumpulan, pendistribusian dan dilanjutkan dengan mengemukakan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian.