

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat dan Lokasi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu turun langsung ke lapangan untuk menggali permasalahan yang akan diteliti.⁴¹ Peneliti langsung turun ke tempat penelitian dan melakukan wawancara dengan informan serta observasi langsung.

Sifat penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, yakni merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan pandangan, strategi dan implementasi model dengan menggambar masalah berdasarkan hasil temuan.⁴² Mendeskripsikan hasil wawancara dan observasi sehingga mendapatkan data yang diinginkan dan menganalisisnya.

Lokasi penelitian ini dilakukan disalah satu Bank Syariah yaitu PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Pembantu Batulicin. Jl. Raya Batulicin No. 193 RT. 24 Kelurahan Kampung Baru, Batulicin, Tanah Bumbu. Telpon: (0518) 70222, 75497. Website: www.syariahmandiri.co.id, Kalimantan Selatan.

B. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

⁴¹Nur Indriantoro dan Bambang Suomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Jakarta: BPF, 2002), h.92.

⁴²Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h.8.

Subjek penelitian adalah *Operation Officer* dan bagian *front liners* (*Customer Service, Teller, dan Satpam*) Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batulicin dan karyawan/karyawati lain yang terkait dengan penelitian yang dapat memberikan informasi

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah strategi mencapai *service excellent* dengan metode *role play* studi kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batulicin.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah keterangan yang dapat memberikan tentang gambaran suatu keadaan masalah yang akan peneliti gali. Data yang digunakan dalam penelitian adalah:

- a) Identitas informan, meliputi: nama, jenis kelamin, pekerjaan dan alamat serta no telepon/hp.
- b) Strategi mencapai *service excellent* dengan metode *role play*.
- c) Faktor yang menjadi kendala saat *role play* berlangsung.

2. Sumber Data

Yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Informan: *Operation Officer, Customer Service, Teller, Satpam* dan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin yang terkait dengan penelitian yang dapat memberikan informasi dan keterangan-keterangan yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan, sehingga data penelitian ini menjadi lengkap.
- b. Dokumen, yakni catatan perusahaan yang dapat diberikan kepada peneliti untuk membantu kelengkapan informasi dari penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik, yaitu:⁴³

1. Observasi

Observasi yaitu pengamatan langsung kelapangan, peneliti dapat menemukan hal-hal yang sedianya tidak akan terungkap oleh responden dalam wawancara sehingga memperoleh kesan-kesan pribadi, dan merasakan suasana situasi sosial yang diteliti.

2. Wawancara

⁴³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013) h. 225-240

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, dengan alat wawancara seperti buku, pulpen dan alat perekam suara, sehingga mendapatkan informasi yang diperlukan.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis data

1. Tahap Pengolahan Data

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

- a) Seleksi Data (*Editing*), adalah meneliti kembali data yang terkumpul sehingga dapat diketahui kekurangannya dalam rangka proses penyusunan.
- b) Kategorisasi, adalah penyusunan terhadap data yang diperoleh berdasarkan jenis dan permasalahannya, sehingga tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.
- c) Deskripsi, adalah menguraikan data dan menyusun kembali data yang telah terhimpun dalam uraian yang sistematis.

2. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat penumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam waktu yang telah ditentukan. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila hasil jawaban dalam wawancara terasa belum

mencukupi, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai diperoleh data yang dianggap kredibel.⁴⁴

F. Prosedur Penelitian

1. Tahap Pendahuluan

Pada tahapan ini penulis mempelajari secara seksama permasalahan yang akan diteliti, kemudian hasilnya dituangkan dalam proposal penelitian. Untuk kesempurnaannya maka dikonsultasikan dengan Dosen Penasehat dan Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah. Kemudian meminta persetujuan untuk dimasukkan ke Biro Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Setelah penetapan judul serta penetapan Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II, maka dikonsultasikan kembali untuk diadakan perbaikan seperlunya kemudian diseminarkan.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap ini setelah sidang pada tanggal 3 Maret 2015. Kemudian surat penetapan judul dan pembimbing (SPJ) pada tanggal 24 Maret 2015 dikeluarkan. Tanggal 9 April 2015 diseminarkan. Setelah diseminarkan penulis mengurus surat risetnya, kemudian langsung terjun ketempat yang akan diteliti. Penelitian ini dilakukan selama 2 (dua) Minggu dimulai pada

⁴⁴*Ibid.*, h. 246

tanggal 18-28 Agustus 2015. Riset ini dilakukan untuk menggali data dan informasi demi menunjang skripsi yang akan penulis buat.

Pada tahap ini penulis berusaha mengumpulkan semua data yang diperlukan, dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagaimana yang telah ditentukan. Penulis melakukan observasi dan wawancara kepada 4 orang informan, sehingga diperoleh data yang penulis perlukan sebagai bahan pembuatan skripsi.

3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, kemudian penulis mengolah data tersebut dengan menggunakan teknik pengolahan data dan semuanya dituangkan dalam laporan Bab IV, kemudian data-data tersebut secara kualitatif.

4. Tahap Penyusunan

Pada tahap ini penulis menyusun hasil penelitian yang telah diperoleh sesuai dengan sistematika penulisan. Untuk kesempurnaannya maka dikonsultasikan secara intensif kepada Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II, sehingga dianggap baik dan layak untuk dijadikan sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap untuk dimunaqasyahkan.