

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang datanya ditemukan dari data-data lapangan (*Field Research*) yaitu suatu penelitian yang langsung ke obyek penelitian, jenis penelitian ini digunakan untuk mengungkap dan menjawab pertanyaan tentang apa dan bagaimana keadaan atau fenomena sebenarnya yang terjadi di lapangan kemudian melaporkannya sebagaimana adanya.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini bersifat pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penilaian yang menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis atau lisan dengan meneliti sekelompok manusia atau suatu objek dengan cara menggambarkan atau melukiskan secara sistematis mengenai fakta-fakta serta menganalisa dan menetapkan hubungan antara fenomena yang diteliti pada masa sekarang.

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

Lokasi penelitian bertempat di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yang beralamat di jalan Jend. Ahmad Yani Km. 4,5 No. 385 – Banjarmasin – 70235.

## C. Data dan Sumber Data

### 1. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian melalui wawancara dengan informan dan responden.<sup>1</sup> Data yang dikumpulkan adalah data yang perlu dihimpun untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah yakni data tentang alasan yang melatarbelakangi nasabah memutuskan untuk memilih akad *wadī'ah* atau *muḍārabah*. Serta data tentang peran *customer service* dalam meyakinkan nasabah ketika menentukan akad.
- b. Data sekunder yaitu data dan informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, data sekunder yang diperlukan adalah data tentang gambaran umum lokasi penelitian seperti struktur organisasi, *job description*, data kearsipan, dokumen maupun sejarah berdirinya bank BNI Syariah.

### 2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini meliputi:

- a. Responden yaitu para pihak yang terlibat langsung dalam masalah yang akan diteliti yaitu 10 (sepuluh) orang nasabah yang menggunakan produk tabungan iB Hasanah di bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

---

<sup>1</sup> Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), edisi pertama, hlm. 79.

- b. Informan yaitu pihak-pihak yang dianggap mengetahui permasalahan ini yang memberikan informasi penunjang tentang penelitian ini, yaitu *customer service* bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.
- c. Dokumentasi atau arsip yaitu catatan-catatan penting yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan penulis seperti gambaran umum bank BNI Syariah.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Wawancara adalah sebuah dialog yang dilaksanakan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.<sup>2</sup> Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan teknik *Snowball Sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dengan dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu.<sup>3</sup>
2. Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada, atau catatan peristiwa yang sudah berlalu.<sup>4</sup>  
Data tersebut tentang gambaran umum lokasi penelitian. Data tersebut

---

<sup>2</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 132.

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 123.

<sup>4</sup> *Ibid.*, hlm. 422.

termasuk dalam dokumentasi resmi yang internal karena dokumen tersebut termasuk aturan suatu lembaga yaitu BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

#### **E. Teknik Pengolahan Data**

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

1. Seleksi Data (*Editing*) yaitu meneliti kembali data yang terkumpul sehingga dapat diketahui kelengkapan dan kekurangannya dalam rangka proses penyusunan.
2. Kategorisasi yaitu penyusunan terhadap data yang diperoleh berdasarkan jenis dan permasalahannya, sehingga tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.
3. Deskripsi yaitu menguraikan data dan menyusun kembali data yang telah terhimpun dalam uraian yang sistematis.
4. Matrikasi yaitu menyajikan data dengan menggunakan tabel mencakup data yang diperlukan untuk analisis sehingga dapat tersusun dan mudah dipahami.

#### **F. Analisis Data**

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan penelaahan dan pengkajian secara mendalam terhadap hasil penelitian dan mengacu pada landasan teori.

Jadi, penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan deskripsi tentang alasan yang melatarbelakangi keputusan nasabah dalam menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin dan mengetahui peran *customer service* dalam meyakinkan nasabah ketika menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.