

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Pendekatan dan Lokasi Penelitian

1. Jenis dan pendekatan

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*),¹ Yaitu suatu penelitian langsung kelokasi penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan yang berkenaan dengan problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu strategi meneliti yang lebih banyak memanfaatkan dan mengumpulkan informasi secara mendalam terhadap fenomena yang diteliti.²

2. Lokasi penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah PT. Global Arta Borneo beralamat Jl. Hasan Basri no 5 dan CIMB Niaga Syariah Jl. Ayani km 2,5. Adapun alasan penulis memilih judul ini untuk mengetahui apa saja problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah dan bagaimana CIMB Niaga Syariah mengatasi problematika

¹Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm. 34.

²Suharsimi Arikonto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 246.

karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin. penelitian ini akan diarahkan pada layanan ATM yang menjadi problematika karyawan. Sedangkan alasan penulis memilih lokasi penelitian ini di tempat tersebut karena

- a. CIMB Niaga Syariah adalah Bank yang bekerjasama dengan PT. Global Arta Borneo dalam penyaluran gaji karyawan.
- b. Di PT. Global Arta Borneo terdapat problematika karyawan terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Global Arta Borneo atas layanan ATM pada CIMB Niaga Syariah Banjarmasin, Manajer dan Customer Service CIMB Niaga Syariah, sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM pada CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.

C. Teknik dan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Wawancara yang digunakan dalam pengumpulan data ini yaitu: wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang sebagian besar jenis-jenis pertanyaannya telah ditentukan sebelumnya termasuk urutan yang ditanya dan materi pertanyaannya. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang tidak secara ketat telah ditentukan sebelumnya mengenai jenis-jenis pertanyaan, urutan dan materi pertanyaannya.³
2. Dokumentasi, merupakan sumber tertulis atau sumber yang berisi tentang objek yang ingin diteliti pada PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah.

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis

1. Teknik Pengolahan Data, Untuk pengolahan data penelitian digunakan metode sebagai berikut:
 - a. Editing yaitu memeriksa kembali data yang telah masuk ke responden mana yang relevan dan mana yang tidak relevan. Jadi editing adalah pekerjaan mengoreksi kembali atau pengecekan.⁴

³Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 63.

⁴*Ibid.*, hlm. 67.

- b. Deskripsi yaitu menguraikan data dan menyusun kembali data telah terhimpun dalam uraian yang sistematis.

2. Analisis Data

Setelah data selesai diolah, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis kualitatif yang pembahasannya mengenai problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM pada CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.

Analisis kualitatif, yakni suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara menafsirkan dan mendiskusikan data-data yang telah diperoleh dan diolah berdasarkan landasan teoritis sehingga didapatkan kesimpulan berkenaan permasalahan yang diteliti. Sedangkan yang menjadi tolak ukur penulis dalam menganalisis data penelitian ini adalah pengkajian kembali data yang diperoleh pada penelitian ini yang mengacu pada landasan teori yang ada dan menarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah.

E. Tahap Penelitian

1. Tahap Pendahuluan

Tahap ini penulis mengadakan peninjauan awal dalam rangka menelaah objek dan subjek yang akan diteliti, lalu menyusunnya dalam bentuk desain operasional dengan judul “Problematika Karyawan PT. Global Arta Borneo

Terhadap Layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin”, kemudian dikonsultasikan kepada dosen Penasehat dan meminta persetujuan untuk dimasukan ke biro skripsi fakultas syariah. Setelah diterima diadakan konsultasi dengan pembimbing I dan pembimbing II yang ditunjukan oleh fakultas, lalu diadakan seminar desain operasional yang dilaksanakan pada tanggal 1 Agustus 2016.

2. Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini penulis mengumpulkan data yang ada hubunganya dengan penelitian yang dilaksanakan dilapangan sesuai dengan lokasi dan metode penelitian yang ditentukan.

3. Tahap Pengolahan Data Dan Analisis Data

Tahap ini, data yang terkumpul diolah sesuai dengan teknik pengolahan data. Setelah itu menganalisis data yang sudah didapat dengan menggunakan analisis kualitatif.

4. Tahap Penyusunan

Tahap ini penulis melakukan penyusunan berdasarkan sistematika penulisan yang sudah ditetapkan. Kemudian penulis berkonsultasi dengan Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II, selanjutnya setelah mendapatkan persetujuan, maka skripsi siap dimunaqasahkan dihadapan Tim Penguji Skripsi.