

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan terjun langsung kelapangan untuk menggali data yang diperlukan mengenai pelayanan prima (*service excellent*) pada *customer service* di PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin.

Adapun pendekatan ini merupakan pendekatan kualitatif dengan prosedur penelitian ini bersifat deskriptif.¹ Oleh karena itu peneliti berusaha untuk menggambarkan hingga mencari data-data yang akurat melalui wawancara kepada obyek langsung tentang pelayanan prima (*service excellent*) pada *customer service* di PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin. Data-data tersebut kemudian dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan yang benar dan akurat. Selain itu penelitian ini tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.²

¹ Muhammad Nazir, *Metode Penelitian*, Cet 4 (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999), hlm. 63.

² Anselm Strauss dan Juliet Corbin, *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, ter. Muhammad Shodiq dan Imam Muttaqien (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 4.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini mengambil lokasi di PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin terletak di Jl. A. Yani Km 3 No., 147C, Banjarmasin Kalimantan Selatan.

C. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek penelitian merupakan sesuatu, baik orang atau benda ataupun lembaga (organisasi) yang akan diteliti. Subyek dalam penelitian ini adalah informan yang terdiri dari karyawan *customer service* dan responden terdiri dari nasabah bank yang mengetahui pelayanan prima pada *customer service* dalam melayani nasabah pada PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin.
2. Obyek penelitian merupakan keseluruhan dari gejala atau keadaan dari subyek penelitian yang menjadi pusat perhatian dan sasaran dalam penelitian. Obyek yang diteliti adalah pelayanan prima pada *customer service*.

D. Data dan Sumber Data

1. Data
 - a. Data Primer

Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti.³ Artinya data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan.

³ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta :Salemba Empat, 2013) , hlm. 13.

Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.⁴ Data primer di ambil langsung dari subyek penelitian (karyawan *customer service* dan nasabah PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin.

b. Data Sekunder

Data yang termasuk data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari dokumen-dokumen, buku-buku, serta buku-buku pelengkap lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Informan yaitu orang-orang yang dapat memberikan informasi mengenai masalah yang diteliti. Untuk itu informan dalam penelitian ini ialah karyawan *customer service* dan 2 orang nasabah pada Bank BRISyariah KC. Banjarmasin.
- b. Dokumentasi, yaitu seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian sehingga bisa memberikan keterangan dan informasi yang diperlukan dalam penelitian.

⁴ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.79.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode di antaranya, Teknik pengumpulan data untuk melakukan penelitian ini penulis melakukan beberapa teknik pengumpulan data dengan penelitian lapangan (*field research*) dimana peneliti langsung ke obyek yang diteliti meliputi:

1. Wawancara

Interviwing involves asking question and getting answers form participant in a study. Wawancara mengajukan pertanyaan dan mendapatkan jawaban dari peserta dalam sebuah penelitian.⁵ Wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang pelayanan prima pada *customer service* dalam melayani nasabah pada PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin.

2. Observasi

adalah sebagai suatu proses melihat, mengamati dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu.⁶ Disini penulis akan melakukan pengamatan dan penelitian secara langsung ke lokasi yang diteliti. Yaitu pada PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin.

⁵ Sarah J Tracy, *Qualitative Research Methods* (Hoboken: John Wiley, 2012), hlm. 25.

⁶ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Fokus Group Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 131.

3. Dokumentar

yaitu suatu cara pengumpulan data-data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.⁷

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul dari sumbernya maka selanjutnya dilakukan pengolahan data sebagai berikut:

- a. *Editing*, yaitu penulis meneliti dan memeriksa kembali kelengkapan, kejelasan dan kesempurnaan data yang diperoleh dilapangan tentang pelayanan prima pada *customer service* dalam melayani nasabah.
- b. *Kategorisasi*, yaitu data yang telah diedit supaya mudah dianalisa.
- c. *Interpretasi*, yaitu memberi penjelasan seperlunya terhadap data yang masih kurang jelas agar mudah dipahami, setelah selesai diolah maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis kualitatif yang pembahasannya mengacu pada pelayanan prima pada *customer service*.

2. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang bersifat deskriptif. Setelah data diolah sebagaimana diuraikan dalam teknik

⁷ Basrowi dan Sumandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineke Cipta, 2008), hlm. 152.

pengolahan data di atas, selanjutnya dilakukan analisis data terhadap permasalahan yang dirumuskan terdahulu. Data yang diperoleh dari hasil wawancara oleh informan dibahas secara mendalam dengan mengacu pada landasan teoritis.

G. Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan beberapa kegiatan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini penulis mencari permasalahan yang nantinya akan diteliti. Selain itu melakukan penelitian lapangan, kemudian berkonsultasi dengan dosen penasehat, membuat desain proposal skripsi dan meminta persetujuan untuk dimasukkan ke Biro Skripsi dan Ekonomi Islam agar dapat disidangkan, setelah disetujui dan melalui penetapan dosen pembimbing I dan pembimbing II maka dikonsultasikan kembali untuk diadakan perbaikan seperlunya. Lalu hasilnya dituangkan kedalam sebuah proposal skripsi kemudian diseminarkan pada tanggal 9 oktober 2018

2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini, penulis terlebih dahulu mengurus surat riset dan kemudian melakukan penelitian lapangan dengan wawancara langsung kepada informan sehingga diperoleh data yang diperlukan.

3. Tahap Pengumpulan dan Analisis Data

Pada tahap ini, setelah data-data dikumpulkan, maka data-data tersebut diolah dianalisis sesuai dengan teknik pengolahan dan analisis data yang ditentukan oleh penulis.

4. Tahap Konsultasi

Dalam tahap ini, penulis akan mengkonsultasikan dengan dosen pembimbing dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan terhadap masalah yang diteliti.

5. Tahap Penyusunan Laporan

Dalam tahap ini, penulis menyusun secara sistematis terhadap data yang diperoleh berdasarkan kepada sistematis penulisan. Tahap ini tentunya tidak terlepas dari kegiatan konsultasi secara intensif kepada dosen pembimbing I dan pembimbing II. Selanjutnya dilakukan perbaikan dan penyusunan sampai dianggap sempurna dan menjadi karya tulis ilmiah berbentuk skripsi yang siap untuk disidangkan.