

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian mendalam mengenai unit social, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu (Suryabrata, 2005, hal. 42) Penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data-data berkenaan dengan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian (Ibrahim, 2005, hal. 52).

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan data deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka, bertujuan melengkapi uraian dengan membuat deskriptif dan analisis tentang strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana penelitian itu dilakukan yaitu di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru Jl. Ahmad Yani KM. 35,5, Komet, Banjarbaru Selatan, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70721. Adapun alasan memilih lokasi ini berdasarkan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

1. Masalah yang menjadi objek penelitian ini yaitu strategi dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui pelayanan prima dan belum pernah diteliti.
2. Bank BNI Syariah KC Banjarbaru merupakan salah satu tempat Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang mana bertugas menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat serta melayani dalam bidang jasa. Sehingga secara tidak langsung potensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penambahan jumlah nasabah.

C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah sumber urutan data penelitian yaitu, yang memiliki data mengenai data-data variabel yang diteliti. Subjek utama penelitian adalah Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.

2. Objek Penelitian

Sedangkan objek dari penelitian ini adalah Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah.

D. Data dan Sumber Data

1. 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 lambing, sifat, dan sekumpulan fakta dari sebuah kejadian. Data yang digali dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden hasil wawancara peneliti dengan narasumber. 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 staff atau karyawan di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.
- b. 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 KCBanjarbaru, berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan naabah di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Informan adalah orang yang membantu untuk memberikan informasi tentang situasi dan latar penelitian, yang dimaksud

informan dalam penelitian ini yaitu staff atau karyawan yang melakukan pekerjaan di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.

2. Dokumen yaitu berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan penelitian yang terdapat pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru yang berhubungan dengan data yang dicari yaitu berupa buku yang mengenai Strategi Pelayanan dan Operasional Bank Syariah.

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 salah satu pengumpulan data, pencarian informan dengan bertanya langsung kepada responden. Secara umum metode wawancara ada dua 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. Dalam proses penelitian ini, penulis langsung mewawancarai staff atau karyawan di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.

2. Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dengan cara dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian. Dokumentasi dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti laporan keuangan perusahaan serta dokumen lain dalam perusahaan yang relevan dengan kepentingan penelitian.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Setelah data-data yang diperlukan sudah digali dan terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. *Editing* (pemeriksaan data)

Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses editing terhadap hasil data wawancara dan dokumentasi terkait strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.

b. *Classifying* (klasifikasi)

Classifying adalah proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan,

dan pencatatan langsung di lapangan atau observasi. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan. Hal ini dilakukan agar data yang telah diperoleh menjadi mudah dibaca dan dipahami, serta memberikan informasi yang objektif yang diperlukan oleh peneliti. Kemudian data-data tersebut dipilih dalam bagian-bagian yang memiliki persamaan berdasarkan data yang diperoleh pada saat wawancara serta data yang diperoleh dari dokumen.

c. *Verifying* (Verifikasi)

Verifying adalah proses memeriksa data dan informan yang lebih didapat dari lapangan agar validitas data dapat diakui dan digunakan dalam penelitian.

d. *Concluding* (Kesimpulan)

Selanjutnya adalah kesimpulan, yaitu adalah langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek penelitian peneliti. Hal ini disebut dengan istilah *concluding*, yaitu kesimpulan atas proses pengolahan data yang terdiri dari tiga proses sebelumnya: *editing*, *classifying*, dan *verifying*.

2. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif, penelitian ini mengumpulkan data yang lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambaran dari pada angka-angka. Analisis data yaitu

mengelompokkan data dengan mempelajari data kemudian memilih data-data yang telah dikumpulkan untuk mencari data-data penting mana yang harus dipelajari, yakni analisa data adalah proses merinci usaha secara formal untuk menentukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan ide itu. Di mana data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumen dibahas secara mendalam sehingga tergambar antara hubungan yang lainnya, dengan demikian maka dapat diketahui strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.

G. Tahapan Penelitian

Agar penelitian ini tersusun secara sistematis di tempuh tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahapan ini penulis melakukan penelitian pendahuluan yaitu mengamati dan mempelajari objek di bank BRI syariah yang diteliti dan dituangkan dalam bentuk proposal yang berjudul “strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru. Yang pertama dengan melakukan konsultasi kepihak biro untuk menanyakan judul pada hari kamis tanggal 22 Agustus 2019, setelah itu melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing pada hari jum’at 30 Agustus 2019, dan melakukan wawancara kepada pihak Bank BNI syariah dan mengantar surat observasi awal pada hari senin 26 Agustus 2019, setelah itu konsultasi

kembali ke dosen pembimbing dan langsung menerima acc melanjutkan pengantaran proposal ke mikwa pada hari rabu tanggal 26 Desember 2019, di tanggal 21 Januari 2019 pengumuman proposal skripsi, rabu 29 Januari hari rabu pengambilan SPJ Nomor: 195 /Un. 14/III.5/PP.00.9/01/2020 , Kamis 30 Januari konsultasi kepada dosen I, Juma'at 31 Januari konsultasi kepada dosen II, selanjutnya seminar proposal skripsi pada hari Senin tanggal 10 Febuari 2020.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahapan ini penulis langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data-data tentang penelitian dengan pola dan teknik yang ditetapkan dalam metode penelitian, yaitu melalui wawancara dan dokumentasi.

3. Tahapan Pengolahan data

Setelah data-data yang diperlukan sudah tergali dan terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik editing yakni mengedit data yang dihasilkan dari wawancara dan dokumen, dan mengklasifikasikan data-data tersebut yang kemudian data diperiksa, hingga akhirnya disimpulkan dan dideskripsikan.

4. Tahapan Analisis Data

Setelah data diolah langkah selanjutnya yaitu analisis data, dimana data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi dibahas secara mendalam sehingga tergambar antara hubungan yang satu dengan yang lainnya.

5. Tahapan Penyusunan Akhir (penyempurnaan)

Pada tahapan ini penulis melaporkan hasil penelitian yang telah diolah dan dianalisis dengan konsultasi terlebih dahulu kepada dosen pembimbing satu dan dua. Selanjutnya disusun dalam bentuk skripsi.