

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian dimana data diperoleh dari lapangan secara langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2012, hal. 14). Bertujuan untuk memperoleh secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, misalnya masyarakat ataupun suatu lembaga. Penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data-data berkenaan dengan Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah.

Pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu data yang dijabarkan dengan kata-kata, yang mana angka-angka digunakan hanya sebagai penunjang. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran laporan tersebut (Lexi J & Moleong, 2012, hal. 29)

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

Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana penelitian itu dilakukan yaitu Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam di Jalan Sultan adam No.4 RT 41 Surgi Mufti, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70122. Adapun alasan memilih lokasi ini berdasarkan pertimbangan-pertimbangan berupa masalah yang menjadi objek penelitian ini yaitu strategi

pelayanan karyawan pegadaian syariah unit sultan adam banjarmasin dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan amanah belum pernah diteliti dan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin merupakan salah satu lembaga yang mempunyai produk pembiayaan amanah. Pembiayaan Amanah ini merupakan pembiayaan khusus bagi pengusaha mikro dan nasabah yang berpropesi sebagai pegawai negeri sipil maupun pegawai tetap swasta, yang sudah terakui kualitasnya untuk melakukan pembiayaan berkendara seperti membeli sepeda motor dan mobil dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pinjaman ini diberikan dalam jangka waktu tertentu yang pengembaliaannya dilakukan secara angsuran (Pegadaian Syariah, 2020).

### **C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian**

#### **1. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah individu atau benda yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data peneliti (Idrus, 2009, hal. 91). Subjek utama penelitian adalah Karyawan dan Nasabah Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam.

#### **2. Objek Penelitian**

Sedangkan objek penelitian atau sering disebut sebagai unit pengamatan adalah sesuatu yang akan menghasilkan karakteristik-karakteristik atau sifat-sifat yang akan menjadi perhatian peneliti (Bachrudin & Tobing, 2015, hal. 8). Dari penelitian ini penulis mengambil objek Strategi Pelayanan Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah.

## **D. Data dan Sumber Data**

### **1. Data**

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu (Tika, 2006, hal. 57). Data yang digali dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono, 2012, hal. 326). Dalam memperoleh informasi, data tersebut diperoleh langsung dari objek atau sumber utama, yang berasal dari hasil wawancara mendalam. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan pengelola Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam.

Data selanjutnya ialah 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 (Lexi J & Moleong, 2012). Data sekunder pada penelitian ini adalah data dari Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam, berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah.

### **2. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian diperoleh (Sujarweni, 2014, hal. 73). Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah informan yaitu orang yang membantu untuk memberikan informasi tentang situasi dan latar penelitian, yang dimaksud informan dalam penelitian ini yaitu pengelola dan nasabah Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam. Dokumen

yaitu berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan penelitian yang terdapat pada Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam yang berhubungan dengan data yang digali yaitu berupa buku yang mengenai Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2012, hal. 224). Maka penulis menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi adalah pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa pertolongan alat standar lainnya untuk keperluan tersebut. Metode pengumpulan data dengan observasi yaitu teknik mengumpulkan data yang digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar (Lexi J & Moleong, 2012, hal. 166). Adapun teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan di lokasi yaitu Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin untuk mengetahui Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah.
2. Wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data dalam suatu penelitian untuk mendapatkan informasi dengan bertanya langsung dan

bertatap muka dengan responden (Suyanto & Sutinah, 2005, hal. 69). 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 pengelola Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam.

3. Dokumentasi adalah cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa data, catatan-catatan, surat kabar, buku, majalah, agenda dan lain sebagainya (Sugiyono, 2012, hal. 206). Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dengan cara dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian.

## **F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

### **1. Teknik Pengolahan Data**

Setelah semua data terkumpul, maka selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan tahapan-tahapan yang pertama, *Editing* yaitu mengoreksi atau melakukan penyeleksian secara selektif dan intensif terhadap data yang telah diperoleh sehingga diperoleh data yang sempurna (Tanzeh, 2009, hal. 67). Kedua, *Deskripsi* yaitu memaparkan atau menggambarkan apa adanya tentang sesuatu aspek dan keadaan yang terjadi (Lexi J & Moleong, 2012, hal. 152).

## 2. Analisis Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan mengurutkan data kedalam pola, katagori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif kualitatif, dimana tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Lexi J & Moleong, 2012, hal. 280-281). Di mana data yang diperoleh dibahas secara mendalam sehingga tergambar antara hubungan yang lainnya, dengan demikian maka dapat diketahui Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah.

## **G. Tahapan Penelitian**

### 1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahapan ini penulis mengamati garis besar terhadap permasalahan yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran umum, kemudian dikonsultasikan dengan dosen penasehat untuk meminta persetujuan, selanjutnya diajukan kepada pihak jurusan Perbankan Syariah untuk mempertimbangkan penelitian yang akan diangkat, setelah disetujui baru diajukan ke Biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Setelah disidangkan dan dinyatakan dipanggil menghadap dosen Bapak Harianto lalu proposalnya diperbaiki. Setelah diperbaiki dan dikonsultasikan kembali kepada Bapak

Harianto kemudian di terima Bapak Harianto, maka proposal dikonsultasikan kembali dengan Dosen Pembimbing untuk diadakan perbaikan seperlunya. Kemudian proposal diseminarkan pada tanggal 17 Februari 2020.

## 2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis berusaha mengumpulkan semua data yang diperlukan dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagaimana yang telah ditentukan. Waktu riset yang penulis lakukan adalah selama 2 bulan dari tanggal 16 Juli sampai dengan 16 September 2020. Dari hasil riset yang penulis lakukan sehingga diperoleh data yang diperlukan mengenai Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah.

## 3. Tahap Pengelolaan dan Analisis Data

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, kemudian penulis mengolah data tersebut dengan menggunakan teknik editing dan deskripsi. Selanjutnya data tersebut dianalisis secara objektif dan dituangkan dalam laporan penelitian pada Bab IV. Selanjutnya dikonsultasikan dengan Dosen Pembimbing Skripsi dalam rangka perbaikan dan kesempurnaannya terhadap permasalahan yang diteliti.

## 4. Tahap Penyusunan Akhir (Penyempurnaan)

Pada tahap ini penulis menyusun secara sistematis terhadap data yang telah diperoleh berdasarkan sistematika penulisan. Untuk kesempurnaannya, maka dikonsultasikan secara intensif kepada Dosen Pembimbing I dan II hingga

dianggap baik dan layak dijadikan sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap untuk dimunaqasahkan.