

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*field research*), merupakan studi terhadap kualitas kehidupan sosial masyarakat secara langsung (Basrowi & Suwandi, 2008). Penelitian ini dilakukan dengan cara mengkaji dan mengetahui bagaimana peranan bahasa asing dalam meningkatkan kualitas pegawai di lini depan (*front liner*) di PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif, yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar bukan angka-angka. Kalaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai data penunjang. Data yang diperoleh meliputi transkrip *interview*, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi dan lain-lain.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin, terletak di Jalan A. Yani Km 4 No 385, Kelurahan Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, telepon (0511) 3256746/ 3256946 Kode Pos 70235

C. Data dan Sumber Data

1. Data

- a. Data Primer, adalah data yang hanya dapat kita peroleh dari sumber asli misalnya melalui narasumber, dan yang penulis jadikan informan dalam penelitian. Data primer yang dimaksud peneliti meliputi wawancara: nama, jenis kelamin, alamat dan jabatan serta menggali seberapa besar informan mengetahui tentang seberapa besar peran kemampuan staf *front office* berbahasa asing dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
- b. Data Sekunder adalah, data yang sudah tersedia sehingga kita akan dengan mudah mencari dan mengumpulkannya. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai data melalui literatur yang berhubungan dengan topik dan judul penelitian yang bersumber pada buku-buku, hasil penelitian terdahulu seperti jurnal atau skripsi dan data-data pendukung yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data primer.

2. Sumber Data

- a. Informan, pihak-pihak yang dianggap penulis dapat memberikan keterangan dan tambahan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini yang akan dijadikan informan ialah staf *front office* (*customer service, teller, dan satpam*)

dan Manajer HRD (*Human Resource Department*) atau bagian personalia Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

- b. Dokumen, yaitu data yang bisa didapat dari catatan atau berkas yang berhubungan penelitian guna sebagai pelengkap dalam penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara (*interview*), proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka adapun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa pedoman (Sujarweni, 2015, hal. 31). Proses wawancara yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan percakapan langsung dengan informan sehingga mendapat informasi yang dibutuhkan.
2. Dokumentasi, yakni sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumen. Sebagian besar berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya (Sujarweni, 2015, hal. 32-33). Dapat juga berupa buku, surat kabar, majalah, internet, artikel dan sebagainya yang berhubungan dengan data yang diteliti.

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data yang telah terkumpul tersebut kedalam pengolahan data. Ada beberapa teknik dalam pengolahan data antara lain:

- a. Pengeditan yaitu, proses memeriksa data yang sudah terkumpul, sehingga dapat diketahui kelengkapan dan kekurangan dalam rangka proses penyusunan.
- b. Kategorisasi, yaitu pengelompokan data dengan kualitas. Penyusunan dan pengelompokan data yang diperoleh berdasarkan jenis dan permasalahannya, sehingga tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.
- c. Deskripsi, yaitu menguraikan dan menyusun kembali data yang telah terhimpun dalam uraian yang sistematis.

2. Analisis data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dianalisis, menemukan data yang penting dan dipelajari, dan memutuskan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Metode analisis data ini merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca, dan interpretasikan secara spesifik. Teknik tersebut disebut teknik analisis kualitatif. Adapun metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif. Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data tentang suatu peran yang terkumpul sebagaimana adanya data yang didapatkan dari informan.

F. Tahapan Penelitian

Pada tahapan ini ada beberapa tahapan penelitian yang akan ditempuh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga menjadi sebuah karya tulis ilmiah yang siap dimunaqasahkan yaitu sebagai berikut:

1. Tahapan pendahuluan

Pada tahapan ini penulis mempelajari permasalahan yang ada dilapangan dengan meninjau langsung untuk mendapatkan gambaran secara umum, kemudian mengkonsultasikannya dengan dosen penasehat yaitu ibu Erisa Nilasari dalam rangka penyusunan proposal dan agar disetujui, setelah itu proposal disusun, kemudian diajukan ke pihak jurusan Perbankan Syariah, setelah disetujui pihak jurusan baru diajukan ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Tahapan pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data-data tentang penelitian yang diperlukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagaimana yang telah ditentukan. Adapun waktu yang digunakan dalam pengumpulan data atau riset terhitung sejak dimulai awal penelitian hingga akhir penelitian tersebut.

3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Setelah semua data terkumpul kemudian data akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik yang telah ditentukan. Kemudian dikonsultasikan kepada dosen pembimbing I dan pembimbing II dalam rangka perbaikan dalam kesempurnaan susunan pembuatan skripsi.

4. Tahapan Penyusunan Laporan

Pada tahapan ini peneliti menyusun hasil penelitian yang sudah diperoleh sesuai dengan sistematika penulisan, kemudian dikonsultasikan kembali kepada dosen pembimbing, hingga dianggap baik dan layak dijadikan sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi. Sehingga siap dimunaqasahkan dihadapan tim penguji skripsi