

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan ( *field research*), yaitu penelitian yang dilakukan langsung di lapangan untuk menggali dan memperoleh data yang diinginkan secara objektif dan nantinya adapat dipertanggungjawabkan. Pendekatan dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan mengenai aspek-aspek yang berkenaan dengan penelitian ini.

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

Penelitian ini berlokasi di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi, yang beralamat di JL. Brigjend H. Hasan BasryRuko No. 1 RT. 36 RW.3 Kayutangi, Banjarmasin. Berdasarkan tata letak, Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi merupakan kantor yang terkategori strategis, dekat dengan perkantoran, dengan rumah sakit, dekat dengan kampus, sehingga nasabah yang berada di daerah kayutangi banyak yang melakukan transaksi di tempat tersebut. Oleh karena keberagaman nasabah yang datang beragam, namun karyawan di bagian pelayanan hanya dua orang, yaitu di bagian *teller* satu orang, di bagian *costumer service* satu orang, namun bentuk pelayanan yang diberikan karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi kepada nasabah tergolong optimal, sehingga penulis tertarik melakukan penelitian.

## C. Data dan Sumber Data

### 1. Data

Data yang digali dalam penelitian ini meliputi:

- a. Identitas informan, meliputi : nama, jenis kelamin, jabatan, umur, lama bekerja, latar belakang pendidikan.
- b. Gambaran munculnya kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi.
- c. Kendala-kendala yang dihadapi karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepadanasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi.

### 2. Sumber Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka yang menjadi sumber data adalah:

- a. Informan, yaitu orang yang memberikan informasi atau pimpinan Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi selaku penanggung jawab dan pengawas terutama di bidang pelayanan, dengan penelitian berjumlah 2 divisi, yaitu divisi *costumer servicedan teller* yang bertanggung jawab mengelola nasabah.
- b. Dokumen, adalah data penunjang seperti buku-buku referensi, dan data-data tertulis lainnya yang mendukung penelitian ini.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Teknik yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara, yaitu dengan melakukan percakapan langsung dengan informan yang dapat memberikan informasi yang diperlukan peneliti.
2. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi.

#### **E. Teknik Pengolahan Data**

Setelah semua data telah terkumpul, maka dilakukan pengolahan data dengan tahapan sebagai berikut:

1. Koleksi data, setelah semua data yang diperlukan terkumpul, kemudian penulis mengolah data tersebut dengan tahapan editing, yaitu memeriksa kembali data yang telah masuk koresponden mana yang relevan dan mana yang tidak relevan. Jadi, editing adalah pekerjaan mengoreksi atau melakukan pengecekan.

2. Seleksi data (*editing*), yaitu meneliti kembali data yang terkumpul sehingga dapat diketahui kekurangannya dalam rangka proses penyusunan.
3. Kategorisasi, yaitu penyusunan terhadap data yang diperoleh berdasarkan jenis dan permasalahannya, sehingga tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.
4. Deskripsi, yaitu menguraikan data dan menyusun kembali data yang telah terhimpun dalam uraian sistematis.

## **F. Tahapan Penelitian**

### **1. Tahap Perencanaan**

Kegiatan yang dilakukan dalam tahap perencanaan diantaranya ialah:

- a. Mengidentifikasi masalah / mencari permasalahan. Tahap ini, peneliti harus terlebih dahulu mencari apa masalah yang hendak diteliti.
- b. Merumuskan masalah. Dimana pada tahap ini merupakan kelanjutan dari penemuan masalah yang kemudian peneliti membuat rumusan masalah berdasarkan masalah-masalah yang akan diteliti.
- c. Menyusun rencana penelitian. Tahap ini merupakan pedoman selama melaksanakan penelitian. Sebagai suatu pola perencanaan untuk mengungkapkan hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan pelaksanaan penelitian.