

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris, yaitu penelitian yang dilakukan peneliti untuk mengkaji hukum dalam realitas atau kenyataan di masyarakat. Penelitian ini berupaya untuk mendapatkan data-data yang berkenaan dengan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Adapun pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yakni penelitian ini bermaksud untuk memahami suatu fenomena berdasarkan apa yang dialami subjek penelitian seperti perilaku, pendapat, motivasi atau tindakan lainnya, secara *holistik* dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kalimat dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. (Moleong L. J., p. 6)

Pendekatan kualitatif ini dilakukan dengan cara menggambarkan hasil data berupa Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang dalam Pembuatan Buku Tabungan Melalui Sistem Hasanah.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 59 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73112. Informan yang saya wawancarai kebanyakan berdomisili di sekitar Bank Syariah Indonesia (BSI).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi adalah wilayah generasional yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan penelitian untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang nantinya peneliti pilih sebagai objek penelitian adalah pengguna produk Hasanah Online di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya yang penulis temukan dari data ketika melakukan riset yaitu 100 orang.
2. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Kemudian dalam menentukan sampel dari populasi yang akan diteliti, peneliti berpijak pada standar Harsimi Arikunto, yaitu apabila subjek atau populasi kurang dari seratus lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi dan jika dan jika subjeknya lebih dari itu maka dapat diambil sampel antara 10-15% atau 20-25% atau lebih dari teori tadi, maka dalam penelitian ini mengambil sampel sebesar 10% atau 10 orang sehingga ditemukan sampel sebesar dari jumlah keseluruhan populasi adalah 100 orang nasabah pengguna produk Hasanah Online. (Arikunto S. , 2002, p. 155)
3. Bentuk pengambilan sampelnya adalah dengan menggunakan teknik random sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang mana setiap individu anggota populasi mempunyai kemungkinan kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. Juga menggunakan metode sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu bila peneliti kebetulan bertemu dengan orang maka orang itu bisa dijadikan sampel dalam penelitiannya. (Sugiono, 2010, pp. 123-124)

Namun yang penulis temukan dilapangan ketika mencari informan hanya menemukan 7 orang informan dari yang seharusnya 10 informan, dikarenakan keterbatasan jarak antara informan terbilang jauh, sehingga tidak memungkinkan untuk penulis melakukan perjalanan ketempat informan tersebut.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang digali dalam penelitian ini meliputi: Nama, Umur, Pekerjaan dan Alamat. Informan rangka pembukaan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) ini dan bagaimana pendapat informan tentang kepuasan dan kendala ketika membuka tabungan dan kendalanya.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah informan. Informan adalah orang yang dimintai keterangan tentang fakta atau pendapat secara langsung mengenai permasalahan yang akan diteliti. (Suwandi, 2008, p. 127) Pada penelitian ini informan yang dicari adalah tujuh orang Nasabah yang membuka buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) melalui pendekatan masyarakat setempat. Diantaranya Ahmad Syarifuddin, Meilani Pramitha, Wendy Meika K, M. Khairul Anwar, Munawar Rahman, Nor'apipah dan Nindy Apriliana.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini metode yang akan penulis gunakan adalah wawancara, dan dokumentasi. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. **Wawancara** adalah Teknik yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *interview* atau wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) dengan mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberi jawaban atas pertanyaan. (Moleong L. J., p. 135) Wawancara yang dilakukan penulis secara garis besar dibagi menjadi dua, yakni wawancara tidak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur penulis memiliki pedoman pertanyaan, dimana pertanyaan itu diajukan kepada 7 orang Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Pedoman pertanyaan wawancara terstruktur dapat dilihat sebagaimana pada lembar lampiran. Sedang wawancara tak struktur, dimana pertanyaan diajukan kepada ketiga pihak tersebut dengan spontan saja. Wawancara yang dilakukan penulis juga menggunakan alat perekam suara melalui handphone yang dibawa guna memudahkan proses wawancara sehingga tidak ada hal penting yang terlewat, walau demikian penulis tetap mengantisipasi keadaan dengan peralatan tulis. (Huda, p. 81)
2. **Dokumentasi** yang saya dapatkan didalam penelitian ini berupa foto-foto saat melakukan wawancara dengan nasabah.

F. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul dari sumbernya, maka selanjutnya penulis melanjutkan dengan pengolahan data dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. *Editing* (pemeriksaan data)

Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh terutama dari

kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevannya dengan data yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses editing terhadap hasil data wawancara, dan dokumen terkait kepuasan nasabah terhadap pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) pada Unit Bank Syariah Indonesia.

2. *Classifying* (klasifikasi)

Classifying adalah proses pengelompokkan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan, dan pencatatan langsung di lapangan. Seluruh 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 data yang diperoleh dari dokumen.

3. *Verifying* (Verifikasi)

Adalah proses memeriksa data dan dokumen yang lebih didapat dari lapangan agar validitas data dapat diakui dan digunakan dalam penelitian.

4. *Concluding* (Kesimpulan)

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

G. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang bersifat deskriptif. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam waktu yang ditentukan. Data yang penulis analisis adalah tentang kepuasan nasabah dalam pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) pada Unit Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya. Setelah data diolah sebagaimana diuraikan dalam teknik pengolahan data diatas, selanjutnya dilakukan analisis data terhadap permasalahan yang dirumuskan terdahulu.