

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian lapangan (*field research*), yaitu metode untuk menemukan secara spesifik dan realities tentang hal-hal yang terjadi pada suatu saat ditengah-tengah kehidupan masyarakat, bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam masyarakat (Subagyo, 1999, hlm. 28). Penelitian lapangan ini dilakukan dengan *survey* langsung ke objek penelitian.

Pendekatan penelitian dalam hal ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang mengkaji kualitas hubungan, kegiatan, situasi, atau material disebut penelitian kualitatif, dengan penekanan kuat pada deskripsi menyeluruh dalam menggambarkan rincian segala sesuatu yang terjadi pada suatu kegiatan atau situasi tertentu. (Suharsaputra, 2012, hlm. 181)

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini ialah di BSI KCP Martapura yang terletak di Jl. Ahmad Yani KM. 40, RT.05/RW.02, Cindai Alus, Kec. Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan 70714.

Alasan penulis memilih lokasi ini ialah BSI KCP Martapura dikarenakan mendapat respon positif dari masyarakat sekitar, dimana berdasarkan pengamatan peneliti, nasabah yang datang kebanyakan adalah masyarakat di sekitar BSI KCP Martapura dan berdasarkan mulut-kemulut bahwa pelayanan yang diberikan

sudah bagus serta sudah melakukan pelayanan prima kepada setiap nasabah tanpa membeda-bedakan nasabah.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian, Subjek dalam penelitian ini ialah *Customer Service* di BSI KCP Martapura yaitu 1 orang dan nasabah di BSI KCP Martapura sebanyak 10 orang yang menggunakan jasa *Customer Service* di BSI KCP Martapura.
2. Objek penelitian ini ialah pelaksanaan pelayanan prima di BSI KCP Martapura.

D. Data dan Sumber Data

Data merupakan bahan mentah yang akan diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan seperti data mengenai identitas responden yang terdiri dari nama, umur, no hp, dan alamat. Sumber data dari penelitian ini ialah:

1. Informan adalah orang yang memberikan tanggapan atau jawaban. (Kridalaksana, 1994, hlm. 838) Informan dalam penelitian ini yaitu: *Customer Service* dan nasabah di BSI KCP Martapura.
2. Dokumen ialah surat yang tertulis atau tercetak yang dapat digunakan sebagai bukti keterangan. (Kridalaksana, 1994, hlm. 240) Dalam hal ini segala catatan dan buku-buku ataupun sumber lain yang memuat hal-hal yang berkenaan dengan subyek dan obyek penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan penulis ialah: Wawancara, adalah percakapan atau tanya jawab peneliti dengan sumber penelitiannya. (Qodratilah, 2011, hlm. 610) Adapun wawancara yang peneliti lakukan ialah melakukan tanya-jawab dengan orang-orang yang mengetahui mengenai permasalahan yang sedang diteliti ialah *Customer Service* di BSI KCP Martapura yaitu 1 orang dan nasabah di BSI KCP Martapura sebanyak 10 orang yang menggunakan jasa *Customer Service* di BSI KCP Martapura.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan cara:

- a. Editing, yaitu mempersiapkan naskah yang siap cetak dengan memperhatikan segi ejaan dan struktur kalimat. (Adiwimarta, 1993, hlm. 249) Dalam hal ini penulis meneliti dan memeriksa kembali kelengkapan, kejelasan dan kesempurnaan data yang diperoleh dari lapangan, sehingga didapatkan data yang valid.
- b. Klasifikasi, yaitu penyusunan bersistem di kelompok atau golongan menurut kaidah atau standar yang ditetapkan. (Adiwimarta, 1993, hlm. 250) Semua data yang terkumpul dikelompokkan sesuai dengan jenis dan kronologis permasalahan yang diteliti.

- c. Diskripsi, yaitu menyajikan data dengan jelas berbentuk uraian dalam bentuk hasil penelitian.

2. Analisis Data

Analisis data, yaitu upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu dengan cara mengkaji secara mendalam hasil penelitian dan membahasnya mengacu pada landasan teoritis.

G. Tahapan Penelitian

1. Tahap pendahuluan, pada tahapan ini penulis mempelajari secara seksama permasalahan yang akan diteliti, kemudian hasilnya dituangkan ke dalam proposal penelitian. Untuk kesempurnaannya maka dikonsultasikan dengan dosen penasehat. Kemudian meminta persetujuan untuk dimasukkan ke biro skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Setelah penetapan judul serta penetapan dosen pembimbing I dan II, maka dikonsultasikan kembali untuk diadakan perbaikan seperlunya, kemudian diseminarkan.
2. Tahap pengumpulan data, pada tahapan ini penulis mengumpulkan data dengan cara observasi, wawancara langsung kepada informan dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

3. Tahap pengolahan dan analisis data yaitu setelah semua data dikumpulkan, kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan teknik editing dan kategorisasi selanjutnya data tersebut dianalisis secara kualitatif.
4. Tahap konsultasi, pada tahap ini penulis mengkonsultasikan dengan dosen pembimbing dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan terhadap masalah yang dianalisa.
5. Tahap penyusunan laporan, setelah dikonsultasikan dan disetujui maka penulis menyusun hasil penelitian tersebut dalam sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap dimunaqasahkan.