

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu dengan meneliti langsung data yang terkait dengan penelitian ke lokasi penelitian yang telah ditetapkan dengan jenis pendekatan penelitian kualitatif. Metode penelitian menggunakan teknik deskriptif kualitatif, meliputi narasi, analisis dan klasifikasi, serta berbagai teknik yaitu teknik survei, wawancara, observasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dimana peneliti akan menggambarkan cara dari pihak Bank Syariah Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dalam memberikan layanan prima terhadap nasabah. Di samping itu peneliti juga menggambarkan tanggapan dari nasabah terhadap pelayanan tersebut.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT Bank Syariah Indonesia kantor cabang Banjarmasin Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 4 No.385, Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, 70235. Pemilihan lokasi ini dipilih karena salah satu dari karyawan bank ini mendapat predikat nomor satu dalam memberikan pelayanan pada tingkat Propinsi Kalimantan Selatan

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang atau lembaga yang memiliki data variabel yang akan diteliti. Subjek penelitian di sini ialah pihak bank yang sudah peneliti tentukan yaitu berupa satu orang karyawan *Back Office Supervisor* Bank Syariah Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dan juga nasabah yang merasakan pelayanan prima pada Bank tersebut.

Objek adalah sifat atau keadaan dari suatu orang atau lembaga yang menjadi pusat perhatian dan sasaran dari sebuah penelitian. objek penelitiannya berhubungan dengan rumusan masalah yang sudah peneliti tetukan, yaitu mengenai cara bank dalam memberikan pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, serta tanggapan dari nasabah terhadap pelayanan prima pada Bank Syariah Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

- a. Data Primer, ialah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian (Bungin, 2005-2006: 122). Dilakukan melalui pengamatan atau wawancara dengan informan demi terkumpulnya data *valid*. Yang nantinya dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam penelitian. Adapun data yang digali dalam penelitian ini di antaranya:

- 1) Data mengenai cara Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dalam memberikan pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabah.

- 2) Data mengenai tanggapan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dengan adanya pelayanan prima.
- b. Data Sekunder, ialah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan (Bungin, 2005-2006: 122). Berupa dokumen atau arsip yang didapat dari sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Meliputi:
- 1) Penjelasan mengenai sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia.
 - 2) Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.
 - 3) Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia.
 - 4) Produk-produk yang ada pada Bank Syariah Indonesia

2. Sumber data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a. Informan adalah orang yang membantu untuk memberikan informasi tentang situasi dan latar penelitian, yang dimaksud informan dalam penelitian ini yaitu staff yang melakukan pekerjaan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin
- b. Dokumen yaitu berupa buku-buku pendukung yang berkaitan dengan penelitian yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin yang berhubungan

dengan data yang digali yaitu mengenai pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan sebuah teknik yang dilakukan demi terkumpulnya data, agar menunjuk pada suatu cara sehingga dapat digunakan untuk sebagai bukti dari hasil yang diteliti, di sisi lain terkumpulnya data diharapkan agar dapat memberi jawab atas hasil yang ada. Biasanya metode pengumpulan data memiliki beberapa metode yang biasa digunakan dalam penelitian yang bersifat kualitatif.

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang lebih menekankan pada teknik percakapan atau wawancara yang mendalam (*depth interview*) (Ghony & Almanshur, 2016: 175). Wawancara dilakukan oleh perseorangan atau kelompok kepada yang menjadi subjek penelitian, di mana di dalamnya membahas perihal apa yang menjadi objek penelitian. Teknik wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data primer dari informan yang sudah ditentukan. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara. Pedoman wawancara di sini berlaku sebagai penuntun bagi Peneliti, agar membuka pertanyaan kepada informan. Pertanyaan wawancara bisa saja di luar pedoman wawancara jika dalam hal ini bertujuan untuk memperdalam dan memperoleh gambaran secara lengkap.

2. Observasi

Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan (Ghony & Almanshur, 2016: 174). Observasi ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan Peneliti untuk mengamati mendapati hasil dan informasi yang lebih akurat.

Observasi dalam arti luas dapat artikan sebagai upaya seorang peneliti secara terus-menerus melakukan pengamatan atas perilaku seseorang. Observasi penelitian dalam skripsi ini dilakukan dengan observasi partisipan. Hal ini seiring dengan pendapat dari James P. Spradley dalam bukunya *Participant Observation*, “*the active participant seeks to do what other people are doing, not merely to gain acceptance, but to more fully learn the cultural rules for behavior.*” (James P. Spradley 1980: 60)

Berdasarkan definisi di atas, dalam rangka mengumpulkan data, peneliti aktif berusaha melakukan atau mengikuti kegiatan atau objek yang diteliti, bukan hanya untuk mendapatkan penerimaan tetapi juga memahami aturan budaya untuk berperilaku. Dalam observasi penulis melakukan pengamatan mengenai kegiatan, sehingga terlihat gambaran sederhana mengenai pendidikan yang

diterapkan baik dari subjek maupun objek yang ingin diteliti di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis, yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif (Yusuf, 2014). Dokumentasi dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi/pengamatan. Teknik dokumentasi dalam sebuah penelitian dilakukan guna mengumpulkan data sekunder yang diperoleh melalui cara menghimpun dan mempelajari berbagai dokumen tertulis sesuai dengan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh Peneliti.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memproses pengolahan data agar menjadi informasi baru yang lebih mudah dipahami, serta sebagai sebuah solusi bagi suatu permasalahan yang adadalam penelitian. Analisis Data Kualitatif (Bogdan & Biklen, 1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Tujuan dari teknik analisis data ini adalah untuk menghimpun dan mendapatkan kesimpulan dari keseluruhan data penelitian yang dikumpulkan

oleh Peneliti. Dalam menganalisis data, ada beberapa teknik atau tahapan yang dilakukan:

1. *Editing* (Pemeriksaan Data)

Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses editing terhadap hasil data wawancara dan dokumentasi terkait pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin

2. *Classifying* (klasifikasi)

Classifying adalah proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan, dan pencatatan langsung di lapangan atau observasi. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan. Hal ini dilakukan agar 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 serta data yang diperoleh dari dokumen

3. *Verifying* (Verifikasi)

Verifying adalah proses memeriksa data dan informan 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 penelitian peneliti. Hal ini disebut dengan istilah concluding, yaitu kesimpulan atas proses pengolahan data yang terdiri dari tiga proses sebelumnya: editing, classifying, dan verifying.