

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara penulis langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.

Pendekatan yang digunakan didalam penelitian adalah pendekatan penelitian kualitatif, yakni penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkap gejala secara *holistik-kontekstual* (secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks/apadanya) melalui pengumpulan data dari latar alami sebagai sumber langsung dengan instrumen kunci penelitian itu sendiri (Tanzeh, 2009, hlm. 100). Secara sederhana penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran) (Sujarweni, 2015, hlm. 21).

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

Penelitian ini mengambil lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana penelitian itu dilakukan yaitu Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin. Beralamat Kantor di Jl. A. Yani, Lingsir, Paringin Selatan, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan 71612.

Alasan penulis memilih lokasi penelitian tersebut adalah karena penulis tertarik dengan Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin terkait dengan bagaimana *Implementasi Service Exxcelent* pada Bank Kalsel Syariah Cabang Pembantu Paringin dalam tinjauan Etika Bisnis Islam.

### **C. Subjek dan Objek**

#### **1. Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah *Costumer Service* pada Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini yaitu Ismed Suryadi selaku Pimpinan pada Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin.

#### **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah bagaimana *Implementasi Service Exxcelent* pada Bank Kalsel Syariah Cabang Pembantu Paringin dalam tinjauan Etika Bisnis Islam.

### **D. Data dan Sumber Data**

#### **1. Data**

Data adalah sesuatu yang diperoleh melalui suatu metode pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis dengan suatu metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan suatu hal yang dapat menggambarkan atau mengindikasikan sesuatu. Menurut sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, data dibedakan menjadi dua macam yaitu :

### 1) Data Primer

Menurut (Hasan, 2002, hlm. 82) data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer didapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain;

- a) Hasil observasi lapangan.
- b) Data-data mengenai informan.

### 2) Data Sekunder

Melalui studi dokumentasi atau sumber pustaka, yaitu data yang sudah tertulis dan diolah oleh orang lain, dengan kata lain, datanya sudah jadi (Wiratha, 2006, hlm 36). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh bukan secara langsung dari sumbernya. Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data sekunder pada penelitian ini adalah data dari Bank Kalsel Syariah Cabang Pembantu Paringin berupa buku-buku pendukung, dan majalah yang berkaitan dengan *Implementasi Service Exxcelent* pada Bank Kalsel Syariah Cabang Pembantu Paringin dalam tinjauan Etika Bisnis Islam.

## 2. Sumber Data

Sumber data adalah benda, hal, atau orang tempat penelitian mengamati, membaca, atau bertanya tentang data (Arikunto, 2010, hlm. 172). Sumber data

dalam penelitian ini adalah subjek di mana data diperoleh. Sumber data yang dimaksud adalah:

- 1) Informan, pihak yang menjadi sumber data dalam penelitian atau pihak yang memberi informasi yang berkaitan dengan penelitian ini, yakni pimpinan Bank Kalsel Syariah Cabang Pembantu Paringin
- 2) Dokumen, yaitu seluruh data, rekaman suara, gambar, catatan dan sebagainya yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data dan keterangan dalam penelitian.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Observasi menurut Sutrisno Hadi (1986) menyatakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2019, hlm. 203). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *observasi non partisipan* yaitu peneliti berada di luar subjek yang diamati dan tidak ikut dalam kegiatan yang dilakukan sehingga dapat memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti.

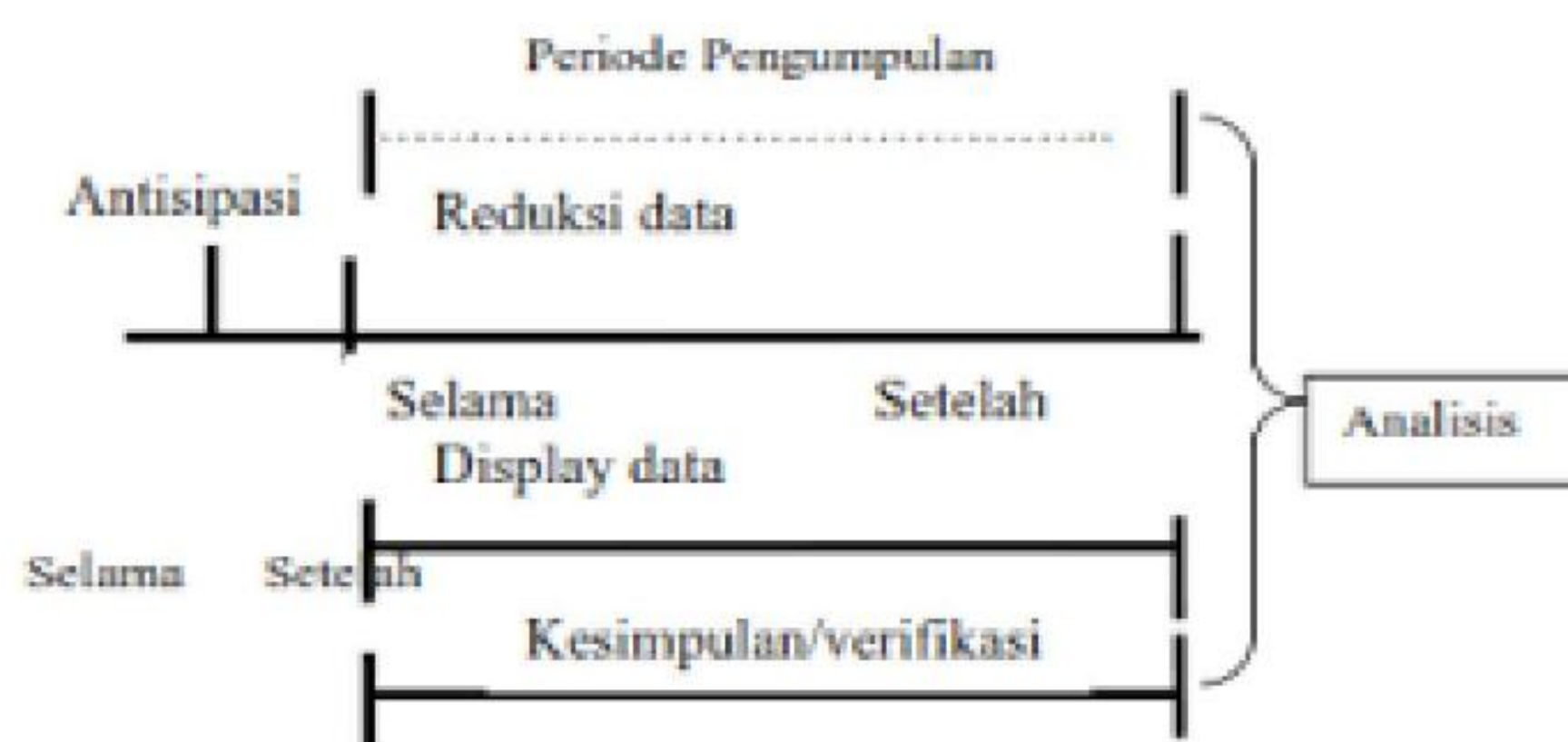
- 2) Wawancara teknik pengumpulan data dengan *interview* pada suatu atau beberapa orang yang bersangkutan (Tanzeh, 2009, hlm. 100) wawancara yang dilakukan adalah wawancara berstruktur, yaitu wawancara yang terarah sesuai materi penelitian yang dicari dengan mengikuti pedoman wawancara yang telah dibuat sebelumnya.
- 3) Dokumen yaitu metode pencatatan peristiwa yang dikumpulkan dalam bentuk surat, tulisan maupun gambar. Pada penelitian ini dokumen diperoleh dari data dan hasil wawancara yang didapatkan dari informan, brosur, catatan dan buku yang ada.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Menurut (Moleong, 2001, hlm. 103) analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Sedangkan analisis data menurut (Sugiyono, 2019, hlm. 244) adalah proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

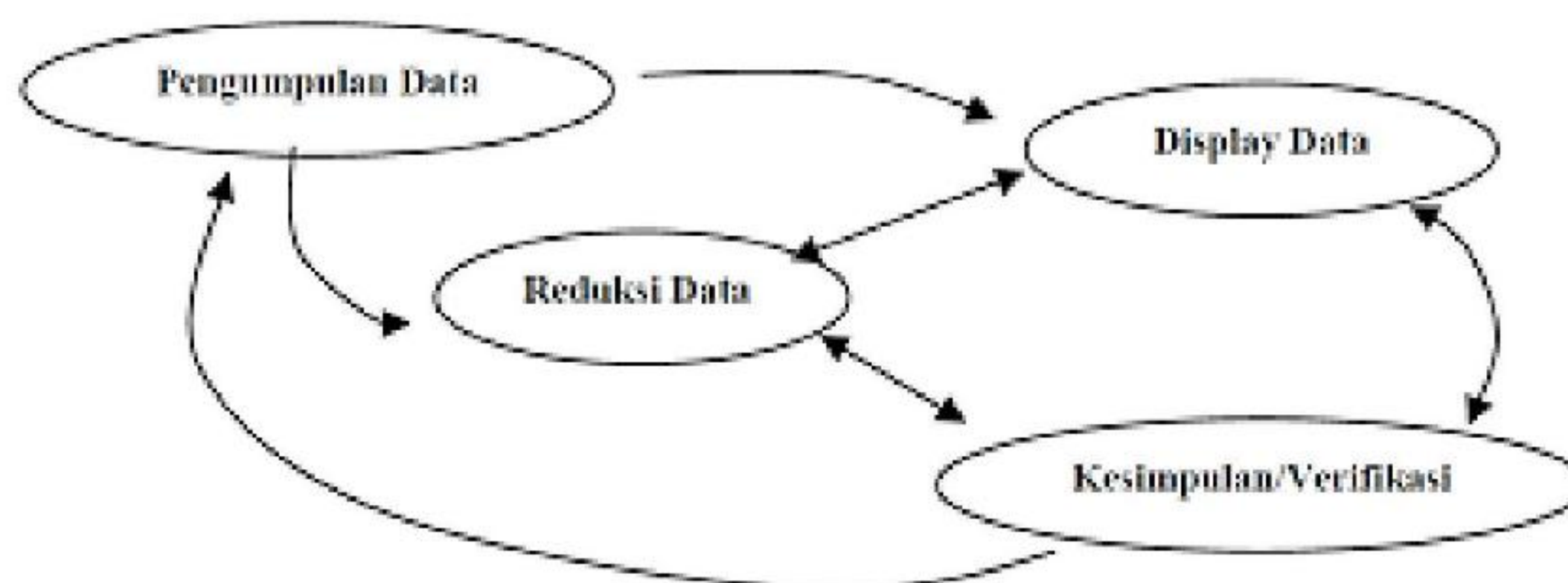
Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2019 hlm. 377-378) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, penulis

sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka penulis akan melanjutkan lagi sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Selain itu, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara *interaktif* dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Langkah-langkah analisis data ditunjukkan pada gambar berikut ini:



**Gambar 3.1 Langkah Analisis Data**

Berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa, setelah penulis melakukan pengumpulan data, maka penulis melakukan antisipatori sebelum melakukan reduksi data. Selain itu, dapat disimpulkan juga bahwa langkah-langkah analisis data antara yang satu dengan yang lainnya saling berhubungan satu sama lain. Langkah-langkah tersebut tidak dapat dipisahkan atau pun kerjakan secara tidak urut. Agar dapat menghasilkan data yang baik maka peneliti dalam menganalisis data harus sesuai dengan langkah-langkah yang ada. Selanjutnya, model *interaktif* dalam analisis data ditunjukkan pada gambar di bawah ini:



**Gambar 3.2 Model Interaktif dalam Analisis Data**

Gambar diatas menunjukkan langkah-langkah yang ditempuh dalam analisis data menurut pandangan (Miles, 1992, hlm. 16-21) yaitu sebagai berikut:

- 1) *Pengumpulan Data*, dalam tahap ini akan dimulai pengumpulan data yang telah diperoleh melalui proses observasi, aktivitas wawancara, dan dokumentasi dengan informan.
- 2) *Data Reduction* (Reduksi data) sebagai suatu proses pemilihan, pemusatan, perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan, sehingga data itu memberi gambaran yang lebih jelas tentang hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi;
- 3) *Data Display* (Penyajian data), yaitu sekumpulan informasi tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, grafik, pictogram, dan sejenisnya.

Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan sehingga akan semakin mudah dipahami;

- 4) *Conclusion Drawing* atau *Verification* (Simpulan atau verifikasi), penulis membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah diproses melalui reduksi dan *display* data. Penarikan kesimpulan yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang *valid* dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.