

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut: (Supardi 2005:34)

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan penelitian termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*), yaitu kegiatan yang dilakukan di lingkungan tertentu secara langsung dengan mengadakan pengamatan untuk memperoleh data dan informasi-informasi yang dibutuhkan. Penelitian yang dilakukan dengan cara meninjau langsung ke PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin guna untuk memperoleh informasi yang akan diteliti mengenai *Customer Service*.

2. Pendekatan penelitian

Pendekatan yang digunakan ini bersifat deskriptif-kualitatif yaitu kegiatan penelitian hasil wawancara dan observasi. Pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. (Moleong 2012:4)

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani, km. 5,2 Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Alasan penulis memilih lokasi tersebut

karena lokasi ini strategis dalam pengumpulan data yang terkait dengan fokus penelitian yang akan penulis teliti.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah orang-orang yang menjadi sumber informasi yang dapat memberikan data yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Subjek dalam penelitian ini adalah *Customer Service* di PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin yaitu Ibu Muthia Fazrina dan Ibu Siti Nurrena Kusuma selaku *Customer Service*.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah merupakan pusat perhatian atau sasaran dalam penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah bagaimana Peran *Customer Service* sebagai fungsi *public relations* dalam mengatasi keluhan nasabah sehingga peneliti mencari tahu bagaimana peran *Customer Service* tersebut di PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin.

D. Sumber Data

Data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang berasal dari sumber data utama, dan pertama kali dicatat serta dikumpulkan oleh peneliti. Yang berwujud tindakan-tindakan sosial dan kata-kata dari pihak yang terlibat dengan masalah yang Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin melalui Ibu Muthia Fazrina dan Ibu Siti Nurrena kusuma.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi dan mendukung data primer, sumber data yang diperoleh, secara tidak langsung dari sumbernya namun diperoleh dari pihak lain yang bukan subyek penelitian. Data yang diperoleh dari sumber lain, seperti buku-buku pendukung, internet dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian. Sehingga peneliti dapat mempelajari, mencatat dan mengutip dari buku-buku yang ada di perpustakaan yang berhubungan dengan penelitian, dan mencari informasi dari pihak lain yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas dan diteliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian. Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua cara, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Wawancara dilakukan pada *Customer Service*. Pada saat pengajuan pertanyaan, peneliti dapat berbicara berhadapan langsung dengan responden atau bila hal itu tidak mungkin dilakukan, juga bisa melalui alat komunikasi.(Anwar 2014:105)

Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui data tentang peranan *Customer Service* dalam menangani nasabah. Melalui teknik ini informasi yang akan diungkap yaitu tentang bagaimana peranan *Customer Service* menangani keluhan nasabah. Dalam metode ini peneliti akan memperoleh data dan informasi melalui pertanyaan-pertanyaan langsung kepada Ibu Muthia Fazrina dan Ibu Siti Nurrena Kusuma selaku *Customer Service* di PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin.

2. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara melihat, membaca, mempelajari, kemudian mencatat data yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Dokumentasi yang dapat

dilampirkan adalah data dan informasi mengenai peran *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*Handling Complaint*) yang diberikan oleh *Customer Service* PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin.

F. Teknik Analisis Data

Analisi data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian dengan menggunakan analisis data penelitian deskriptif. Teknik analisis data digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian, bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik yang diteliti. Analisis kualitatif adalah suatu pernyataan sistematis yang berkaitan dengan seperangkat proposisi yang berasal dari data diuji kembali secara empiris. Sedangkan analisis deskriptif artinya memberikan gambaran secara mendetail latar belakang, sifat, serta karakter yang khas dari kasus, ataupun status dari individu, yang kemudian dari sifat khas diatas dijadikan suatu hal yang bersifat umum. Dalam hal ini penulis menganalisis peranan *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah (*Handling Complaints*) di Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin.

Dalam penulisan ini, peneliti menggunakan validitasi data. Artinya adalah menguji kebenaran dan kejujuran subjek dalam mengungkapkan realitas sesuai dengan apa yang dialami, dirasakan, atau dibayangkan. Selain itu peneliti juga menggunakan analisis triangulasi dalam menguji validitasi data penelitian ini.

Analisis triangulasi adalah menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lain yang tersedia). Teknik metode mengecek keabsahan temuan riset. Metode triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan hasil yang sama. (Kriyantono 2006:71–73)

Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton 1987:331) dalam (Moleong 2012:330) Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini, maka penulis menyusun tahapan penelitian sebagai berikut:

a. Tahapan Pendahuluan

Pada tahapan penulis melakukan observasi awal dengan maksud untuk mengamati secara garis besar terhadap permasalahan yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran umum, kemudian dituangkan dalam bentuk proposal penelitian dengan judul **“Peran *Customer Service* sebagai fungsi *public relations* dalam mengatasi keluhan nasabah (*Handling Complaint*) di PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin”** dan kemudian dikonsultasikan kepada dosen penasehat untuk meminta persetujuan, selanjutnya diajukan kepihak perbakan setelah disetujui akan diajukan ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Setelah disetujui dan diterima diadakan konsultasi dengan dosen pembimbing I dan pembimbing II, dan kemudian dilakukan seminar desain operasional skripsi pada hari selasa 16 Juli 2019.

b. Tahapan Pengumpulan Data

Tahapan ini penulis melakukan permohonan izin riset dan kemudian melakukan penelitian lapangan dengan melakukan wawancara langsung kepada informan, sebagai tahap awal, penulis telah melakukan penelitian pendahuluan untuk memperoleh informasi dan data sebagai sumber referensi, diantaranya wawancara bersama Ibu Muthia Fazrina dan Ibu Siti Nurrena Kusuma selaku *Customer Service*. Pada tanggal 11 Juni 2019.

c. Tahapan Pengolahan dan Analisi Data

Pada tahapan ini, setelah data dan informasi terkumpul maka penulis akan memperoleh data tersebut dengan menggunakan teknik *editing* data, klasifikasi data, deksripsi data dan melakukan penelaahan terhadap fakta-fakta yang diinginkan dengan menghubungkan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti untuk kemudian hasilnya akan dituangkan kedalam bab IV dalam bentuk laporan hasil penelitian.

d. Tahapan Penyusunan Laporan

Pada tahap ini dilakukan penyusunan hasil penelitian yang disesuaikan dengan sistematika penulisan. Untuk kemudian akan dikonsultasikan kepada Dosen pembimbing I dan Pembimbing II. Sehingga penelitian yang diteliti dikoreksi kembali untuk dilakukan perbaikan dan dapat dianggap layak untuk disajikan sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap untuk dimunaqasyahkan