

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dikategorikan sebagai jenis penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang didapatkan dilapangan. Penelitian ini dilakukan melalui peninjauan secara langsung ke instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan skunder.

Pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Deskriptif adalah penelitian yang menentukan nilai suatu variabel mandiri, baik satu atau lebih nilai (*independen*), tanpa perbandingan atau asosiasi dengan variabel lain. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada *postpositivisme*, filsafat yang umumnya digunakan untuk mempelajari ruang bersifat objektif yang alami, dengan peneliti berperan sebagai instrumen sentral (Sugiyono, 2017).

B. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan tentang manajemen sumber daya insani dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah, maka penelitian ini

dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang beralamat di JL. Ayani Km 5,5 No. 456, Banjarmasin Kalimantan Selatan 70236. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini karena peneliti menemukan permasalahan di lokasi tersebut yang didapat pada saat peneliti melakukan observasi awal. Maka dari itu peneliti memilih PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sebagai lokasi penelitian.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan sebagai dokumentasi informasi tentang suatu peristiwa atau peristiwa yang terjadi di suatu lembaga perbankan seperti:

a. Data Primer

Data primer ini didapatkan melalui karyawan dan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sehingga data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan serta wawancara kepada manajer, karyawan dan nasabah secara langsung oleh peneliti. Hal ini dilakukan untuk membantu peneliti menemukan solusi atas beberapa rumusan masalah yang diteliti khususnya bagaimana mengelola karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

b. Data Skunder

Data sekunder adalah data pendukung atas permasalahan yang akan dibahas, yang diperoleh peneliti dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin seperti profil, data informan yang terdiri nama informan serta jabatan dan struktur organisasi.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif berupa teks dan dokumen yang diberikan informasi, foto dan beberapa dokumen yang diperlukan, yaitu:

a. Informan

Informan atau narasumber dalam penelitian adalah orang yang memiliki banyak informasi dan data terkait dengan masalah dan topik penelitian yang sedang diteliti sehingga nantinya dimintai informasi terkait dengan objek penelitian (2017). Jadi peneliti menentukan informan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dengan 14 informan yaitu terdiri dari satu orang *Human Capital*, satu orang *Customer Service (CS)*, satu orang *Teller*, satu orang *Security*, dan sepuluh orang nasabah.

b. Dokumen

Dokumen adalah suatu data yang tersedia untuk pendukung dalam penelitian untuk mendapatkan bukti sejarah, visi dan misi, informasi tambahan tentang struktur organisasi agar informasi yang dibutuhkan lengkap, dan dokumen lainnya Jadi peneliti mendapatkan informasi tambahan melalui sejarah, visi dan misi serta struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Sutrisno Hadi (1986) mengatakan bahwa observasi adalah kegiatan kompleks yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis, dan peneliti menggunakan teknik observasi untuk memperoleh data. Teknik ini menggunakan pengamatan serta ingatan (Sugiyono, 2017).

Observasi yang dilakukan langsung oleh peneliti di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Peneliti mengamati kondisi tempat, perilaku nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang mendapatkan pelayanan dari karyawan, serta proses kerja karyawan dalam melayani nasabah.

b. Wawancara

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara yaitu teknik yang digunakan untuk mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam (Sugiyono, 2017). Wawancara yang dilakukan peneliti menggunakan wawancara terbuka, dimana pewawancara tidak merahasiakan informasi dari informan dan terdapat pertanyaan yang tidak dibatasi atau tidak dikaitkan dengan jawaban. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini berbentuk pertanyaan – pertanyaan berkenaan dengan penelitian. Teknik wawancara ini dimanfaatkan untuk mendapatkan informasi secara langsung tentang fungsi manajemen serta indikator kualitas pelayanan kepada nasabah.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan para karyawan dan dengan pihak-pihak yang berpartisipasi dalam sistem pelayanan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin serta peneliti juga melakukan wawancara dengan para nasabah.

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis interaktif dimana komponen reduksi dan penyajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data (Ramadani, 2019).

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan metode meringkas yang menentukan poin-poin kunci yang difokuskan untuk hal-hal penting. Dengan hal ini data akan direduksi, memberikan gambaran yang lebih baik dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan dan menemukan data kebutuhan.

Data yang direduksi berisi semua informasi tentang masalah penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan memilih data yang penting.

2. Penyajian Data

Analisis selanjutnya adalah penyajian data, yang dilakukan setelah data direduksi. Kumpulan data terstruktur yang disebut presentasi data dapat digunakan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data direncanakan untuk mengatur dan menyusun data yang dihasilkan dalam pola relasional agar lebih mudah dipahami.

Pada tahapan ini, peneliti bekerja untuk mengumpulkan informasi terkait tentang masalah ini. Data yang dikumpulkan memiliki arti penting yang berkaitan dengan penyelesaian pertanyaan masalah penelitian. Data yang dikumpulkan memiliki signifikansi yang berkaitan dengan pemecahan tantangan penelitian. Saat materi disajikan, tidak hanya dideskripsikan secara naratif, juga melalui proses analisis yang tidak logis dan diakhiri dengan proses pembentukan kesimpulan. Membuat kesimpulan dari hasil dan memvalidasi data adalah tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahapan berikutnya yaitu ditarik kesimpulan, dimana semua data yang dikumpulkan sebagai hasil penelitian digunakan untuk menarik kesimpulan. Sebelum penarikan kesimpulan kemudian dilakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Kesimpulan awal yang disampaikan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti pendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, kesimpulan yang diberikan dapat dipercaya jika didukung oleh bukti yang andal dan konsisten. Sugiyono berpendapat bahwa kesimpulan penelitian kualitatif tidak serta merta sejalan dengan rumusan masalah sejak awal karena, seperti yang telah disebutkan, rumusan masalah penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan baru muncul setelah studi lapangan selesai.