

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian pada studi ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk menggali secara mendalam, menginterpretasi, serta untuk mendeskripsikan tentang analisis Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kotabaru.

Para peneliti kualitatif mencari makna, pemahaman, pengertian, tentang suatu fenomena, kejadian, maupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung dan/atau tidak langsung dalam setting yang diteliti dan juga kontekstual serta menyeluruh. Peneliti dalam penelitian kualitatif mencoba berinteraksi dengan orang-orang dalam situasi/fenomena tersebut (Yusuf, 2014: 328).

Dengan penelitian kualitatif, maka akan memudahkan peneliti untuk menganalisis dan mengkonstruksi objek yang masih samar diteliti menjadi lebih jelas, karena itu peneliti pada penelitian kualitatif harus memiliki wawasan, kemampuan berpikir, dan memiliki rasa ingin tahu yang besar (*open minded*).

B. Objek dan Subjek penelitian

1. Objek penelitian adalah lokasi dimana penelitian akan berlangsung. Penelitian dilaksanakan di Kab. Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan. Peneliti memilih di Kab. Kotabaru disamping memudahkan untuk mencari data serta informasi mengenai Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kotabaru dengan para narasumber yang lebih mengetahui dan berpengalaman di bidangnya. Waktu penelitian kurang lebih selama 3 bulan dari awal bulan Januari sampai dengan akhir Februari. Penelitian ini dilakukan dengan memulai wawancara secara langsung pada bulan Januari. Kemudian mengumpulkan data pada bulan Januari, dan dilanjutkan lagi pada awal bulan Februari sampai akhir bulan Februari. Dengan mengajukan hasil pelaporan penelitian keseluruhan mengenai Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kotabaru.
2. Subjek Penelitian Subjek atau reseponden pada penelitian kualitatif disebut dengan istilah informan.

Fokus Penelitian merupakan pokok permasalahan yang menjadi pusat perhatian atau tujuan dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus kajian adalah Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kotabaru. Adapun informan kunci

dalam penelitian ini yaitu Pimpinan Bank BSI Kantor Cabang Pembantu Kotabaru dan customer service sebanyak 1 responden.

C. Sumber Data

Sumber data adalah subjek tempat peneliti menggali dan mendapatkan data. Untuk sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer.

1. Sumber data Primer

Sumber data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Untuk memperoleh data primer ini, penulis mengadakan wawancara langsung dengan pimpinan cabang dan *customer service* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kotabaru.

2. Informan

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, jenis informan/responden ada dua yaitu informan kunci (key informan). Informan kunci yaitu mereka yang dianggap menguasai objek penelitian. Adapun informan kunci dalam penelitian ini yaitu Pimpinan Bank BSI Kantor Cabang Pembantu Kotabaru dan customer service sebanyak 1 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian pada studi ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara, yaitu: (1) dokumentasi dan (2) wawancara.

1. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden (Fathoni 2006: 112) yang berupa dokumen tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari

seseorang (sugiyono: 2013). Analisis dokumen dilakukan untuk menganalisis Strategi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrus di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kotabaru.

Data-data yang dikumpulkan melalui teknik analisis dokumen:

- a. Data tertulis, yaitu laporan nasabah yang mengikuti program Tabungan Mabrus dibuktikan dengan dokumentasi tabel hasil peningkatan tahun 2021 dan 2022.
 - b. Data non tertulis, yaitu rekaman hasil program Tabungan Mabrus.
2. Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai (Fathoni 2006: 105). Wawancara akan dilakukan secara terencana. Wawancara terencana dilakukan untuk memperoleh informasi atau data-data sesuai tema yang direncanakan. Sebelum melakukan wawancara, pewawancara harus menyiapkan pertanyaan dan menentukan narasumber. Narasumber yang dipilih adalah narasumber yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait dengan tema yang direncanakan. Dalam hal ini adalah *customer service* Bank BSI Kantor Cabang Pembantu Kotabaru.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah suatu upaya yang dilakukan dengan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilih-milihnya menjadi

satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang dianggap penting dan yang dapat dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan dan di deskripsikan kepada orang lain menurut Bogdan dan Bikler (1982). Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik yang digunakan dalam menjawab berbagai macam permasalahan terkait dengan perusahaan. Analisis data yang dilaksanakan secara berkesinambungan. Apabila pada wawancara belum memuaskan maka dilanjutkan dengan mengumpulkan data di lapangan terkait dengan permasalahan yang diteliti. Begitu pun dengan pertanyaan terus diajukan sampai berhasil menemukan jawaban yang diinginkan sesuai dengan tujuan penulisan rumusan masalah. Penyajian data (data display), pemeriksaan data (collation) dan penarikan kesimpulan (conclusion) Teknik analisis data yang dipakai pada penelitian studi ini, yaitu:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting, dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2017: 247). Langkah-langkah dalam mereduksi data yaitu mengorganisasi, menggolongkan, dan juga mengkategorikan dalam suatu uraian singkat membuang hal yang tidak penting. Data yang direduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan yang ada dalam penelitian. Data yang direduksi akan memberikan gambaran dan akan mempermudah peneliti jika ingin mencari data tambahan jika diperlukan. Data yang direduksi yaitu mengenai

analisis Strategi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia Kotabaru dengan memilih, mengorganisasi data yang penting sesuai tema perencanaan. Mereduksi data berarti menyimpan data yang benar-benar akan dijadikan penelitian sehingga data yang disajikan merupakan rangkuman atau keterwakilan data yang diinginkan. Hal yang pokok dalam pemilihan data ini adalah memperhatikan tema dan pola yang digunakan sehingga data yang disajikan benar-benar valid dan bisa dipertanggungjawabkan.

2. Penyajian Data

Miles dan Hubberman, 1992:18 (Dalam Sugiono, 2017: 249) Alur yang paling penting dari analisis data adalah penyajian data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan agar hasil data reduksi dapat terorganisasi dan dapat tersusun sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data bisa berupa bentuk naratif, bagan, atau diagram alur. Penyajian data tidak hanya berupa deskripsi naratif namun juga menganalisis terus sampai pada proses penarikan kesimpulan. Data yang disajikan yaitu mengenai hasil reduksi data berupa analisis Strategi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia Dirgahayu Kotabaru yang disajikan dalam bentuk naratif.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Adapun yang dimaksud dengan verifikasi data adalah usaha untuk mencari, menguji, dan mengecek kembali atau memahami makna atau arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur, sebab-akibat, atau preposisi. Sedangkan kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek penelitian yang sebelumnya masih samar-samar atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, dan bisa hipotesis atau teori (Sugiyono, 2017: 253).

Sebelum melakukan penarikan kesimpulan maka dilakukan reduksi dan penyajian data. Setelah melakukan verifikasi dapat ditarik kesimpulan yang disajikan dalam bentuk narasi, kesimpulan berupa hasil akhir dari hasil reduksi dan penyajian data. Kesimpulan berupa hasil akhir analisis Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kotabaru.

F. Tahap Penelitian

Dalam melakukan penelitian menggunakan beberapa tahapan yaitu:

1. Tahapan Pendahuluan

Tahapan pendahuluan merupakan tahapan awal atau persiapan sebelum melakukan penelitian.

- a. Penelitian melakukan persiapan dan mencari referensi terkait penelitian yang diangkat dengan mengumpulkan buku-buku dan teori-teori untuk bahan pembuatan penelitian ini.

- b. Melakukan pengamatan terhadap tempat dan objek yang ingin diteliti peneliti, dengan mencari informasi terkait perusahaan yang ingin diteliti.
- c. Mengkonsultasikan kepada dosen pembimbing agar diberikan bimbingan dan persetujuan guna untuk disusun menjadi desain proposal skripsi dan diajukan ke biro skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk mendapatkan persetujuan judul skripsi.
- d. Setelah mendapatkan persetujuan dari biro skripsi dan selanjutnya mengkonsultasikan dengan dosen pembimbing dalam rangka mengadakan ujian desain proposal skripsi.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Dalam tahap ini pengumpulan data yang terkait dengan penelitian dengan cara menanyakan langsung kepada salah satu karyawan perusahaan yang ingin diteliti, adapun metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Tahapan Penyajian dan Analisis Data

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data dengan teknik yang sudah direncanakan, kemudian menarik kesimpulan dan dilanjutkan dengan menyusun laporan.

4. Tahapan Akhir

Tahapan akhir merupakan tahap pelaporan hasil dari pelaksanaan penelitian yang merupakan tahap akhir dalam penelitian.

- a. Penyusunan data secara sistematis terhadap data yang telah dikumpulkan berdasarkan pedoman penulisan.
- b. Berkonsultasi dengan dosen pembimbing agar sebuah laporan bisa dianggap baik dan layak menjadi sebuah karya tulis yang dapat dipertanggung jawabkan.