

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu di mana peneliti secara langsung pergi ke lapangan untuk melakukan penelitian. Dalam penelitian lapangan ini, penulis meneliti manajemen pelayanan *customer service* untuk menangani keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru. Data yang relevan dengan masalah ini akan dipelajari.

Untuk melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan, menyusun, dan mendeskripsikan berbagai dokumen untuk memberikan gambaran tentang situasi yang diteliti. Setelah itu, data dipresentasikan dan dianalisis agar peneliti dapat sampai pada kesimpulan penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana penelitian itu dilakukan yaitu di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru yang bertempat di Jalan Ahmad Yani KM. 33,5 Kec. Banjarbaru Selatan, Kota Banjarbaru. Alasan peneliti memilih lokasi ini dikarenakan peneliti telah mengikuti program magang pada Bank Syariah Indonesia di Banjarbaru. Penelitian ini difokuskan pada Bank Syariah Indonesia KC

Banjarbaru karena dianggap salah satu Kantor Cabang BSI yang sedang berkembang di Banjarbaru.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah *Customer Service Supervisor*, *Customer Service* dan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru. Sedangkan objek yang diteliti adalah mengenai manajemen pelayanan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru.

D. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data dipisahkan menjadi 2 bagian yaitu data primer dan data sekunder :

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari objek penelitian dikumpulkan langsung dari responden informan melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara langsung di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka dari referensi atau buku, dan dokumen yang berkaitan dengan manajemen pelayanan *customer service* Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah orang yang terlibat langsung dengan penelitian ini yang memberikan keterangan mengenai permasalahan yang diteliti yakni *Customer Service* di BSI KC Banjarbaru.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi, yaitu tinjauan secara langsung ke tempat lokasi penelitian untuk mendapatkan data dan informasi. Peneliti melakukan pengamatan langsung ke BSI KC Banjarbaru.
2. Wawancara, yaitu percakapan dengan informan yang dapat memberikan informasi kepada peneliti. Salah satu tujuan dari wawancara ini adalah mengetahui Manajemen Pelayanan *Customer Service* di BSI KC Banjarbaru.
3. Dokumentasi adalah proses pengumpulan berbagai data yang diperoleh dari hasil wawancara di BSI KC Banjarbaru.

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Untuk mengolah data yang diperlukan, penulis menggunakan teknik-teknik yaitu sebagai berikut :

- a. *Editing*, yaitu berarti memeriksa kembali data yang telah dikumpulkan untuk mengetahui apakah itu lengkap atau tidak

dalam rangka penyusunannya, sehingga dapat disempurnakan untuk mendapatkan data yang valid.

- b. Penyajian data, yaitu berarti mengklasifikasikan data sesuai dengan urutan kronologi masalah penelitian dan menyajikan gambaran umum informasi yang telah dikumpulkan dalam bentuk teks dengan beberapa penjelasan.
- c. Analisis, yaitu berarti mengkaji hasil penelitian secara menyeluruh dan sistematis untuk memberikan gambaran yang jelas dan membuat kesimpulan tentang masalah..
- d. Kesimpulan, yaitu adalah langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek penelitian penelitian.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan penelaahan dengan pengkajian secara mendalam terhadap hasil penelitian untuk diuraikan dengan sistematis sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dan dapat ditarik kesimpulan yang berkenaan dengan permasalahan yang diteliti. Dengan demikian dapat diketahui bagaimana strategi pelayanan customer service dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan customer service dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru.