

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis riset ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Sesuai dengan penjelasan Sugiyono, penelitian lapangan (*field research*) dilakukan dengan melakukan observasi langsung terhadap area yang dituju untuk mengumpulkan data-data utama dan pendukung.

Data yang diperoleh oleh peneliti dalam konteks ini dapat dianggap sebagai penelitian dengan pendekatan deskriptif. Sesuai dengan pandangan Sugiyono, pendekatan deskriptif digunakan sebagai sarana untuk memberikan ikhtisar atau penjelasan mengenai suatu objek yang sedang diteliti dengan cara mengumpulkan data atau sampel yang telah terkumpul, tanpa melakukan analisis dan simpulan yang berlaku secara universal. (Sugiyono, 2008, hlm 29)

Penelitian ini mengaplikasikan metode kualitatif yang terinspirasi oleh pandangan postpositivisme, fokus pada penelitian pada keadaan objek yang bersifat alamiah. Peran peneliti sebagai instrumen utama, dan analisis data yang dilakukan bersifat induktif/kualitatif untuk menyoroti makna yang lebih spesifik daripada generalisasi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilaksanakan ini adalah Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka sebagai salah satu Bank Syariah Indonesia yang ada di provinsi Kalimantan Selatan, yang terletak di Jl. Niaga Utara

No.7, Kertak Baru Ilir, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70234

C. Data dan Sumber Data

Data ialah sumber atau komponen nyata yang dapat menjadi landasan kajian (analisis dan kesimpulan). Data harus menunjukkan hubungan antara sumber data dan simbolik asli. (Tanzeh, 2004). Sumber data primer dan sekunder digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini.

1. Data Primer

Data primer adalah dokumen yang didapatkan secara langsung melalui pihak pertama dan didapatkan dari wawancara atau pengisian kuesioner kepada perusahaan. Sumber data primer tertera pada riset ini adalah para karyawan BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Dan dalam riset ini, data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Metode pelatihan pengembangan sdm terhadap kinerja pelayanan karyawan pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin
- b. Dampak metode pelatihan pengembangan sdm terhadap kinerja pelayanan karyawan pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

2. Data Sekunder

Data yang belum dibuat atau dikumpulkan oleh peneliti disebut sebagai data sekunder. Data yang digunakan untuk memenuhi data primer dikenal sebagai sumber data sekunder, sumber data sekunder untuk penelitian ini terdiri dari artikel-artikel yang relevan dari website, internet, berita, serta beberapa literatur yang relevan.

Pada penelitian ini subyek penelitian merupakan karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin yang mengalami pelatihan pengembangan sdm terhadap kinerja pelayanan. Dalam riset ini terdapat 3 karyawan yang akan menjadi narasumber, yaitu :

- a. Apriadi Fahmi sebagai *Branch Office Service Manager (BOSM)*
- b. Aidah Nur Ainah sebagai *Costumer Service (CS)*
- c. Heri Agus Sandi sebagai *Teller*

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilaksanakan dalam pengumpulan data primer maupun data sekunder dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan fenomena suatu objek dengan seluruh indra tanpa mengubah data yang diperoleh. (Sugiyono, 2018). Tujuan observasi ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang masalah dan tujuan penelitian. Proses observasi terdiri dari dua elemen yaitu individu yang melakukan observasi, disebut sebagai *observer*, dan objek yang diamati, disebut sebagai *observee*.

2. Dokumen

Dokumentasi merupakan cahaya di antara bayang-bayang peristiwa yang berlalu. Ada yang berbentuk kata-kata menawan, lukisan-lukisan imajinatif, atau karya-karya monumental yang

memikat hati. Beberapa contohnya adalah catatan harian yang menggetarkan jiwa, sejarah hidup yang menerangi jalan, cerita-cerita yang mengalir bak sungai, biografi yang menginspirasi, peraturan yang membentuk tatanan, serta kebijakan yang menerobos batasan. Dokumentasi dalam wujud gambar juga memiliki pesona sendiri, seperti potret abadi, gambar-gambar hidup yang memikat, dan sketsa-sketsa yang menangkap mata. (Sugiyono, 2017, hlm 240)

Peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk mengumpulkan informasi tentang subjek penelitian. Peneliti menganggap metode dokumentasi ini membantu dan memudahkan mereka menyusun dan memaparkan kondisi tempat penelitian. Proses pengarsipan dan dokumentasi dapat dilakukan dengan mudah, sehingga data yang akan dimasukkan dalam penelitian tidak terkesan dimanipulasi.

3. Wawancara

Wawancara adalah proses berbicara dengan orang yang diwawancarai untuk mendapatkan informasi dari mereka. Dalam buku Sugiyono mendefinisikan wawancara adalah pertemuan di mana dua orang untuk bertemu untuk bertukar ide dan informasi melalui Tanya jawab, sehingga memiliki arti yang lebih luas tentang suatu subjek. (Sugiyono, 2015, hlm 72)

Dalam penelitian kualitatif, wawancara digunakan untuk mengeksplorasi informasi secara jelas dan menyeluruh dari

narasumber. Pendekatan wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur, atau yang disebut juga sebagai wawancara bebas. Dalam jenis wawancara ini, peneliti tidak memanfaatkan panduan wawancara yang telah disusun secara sistematis, melainkan hanya menggunakan garis besar masalah yang akan ditanyakan kepada narasumber.

Dalam kaitannya dengan yang ingin peneliti dapatkan dari wawancara tersebut adalah mengetahui bagaimana dampak pelatihan pengembangan SDM terhadap kinerja pelayanan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

E. Teknik Analisis Data

Fakta-fakta lapangan, hasil wawancara, dan sumber-sumber tersembunyi menjadi satu kesatuan informasi yang terorganisir, sehingga memudahkan pemahaman dan komunikasi temuan.

Peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif untuk menyampaikan informasi dan keterangan faktual dari lapangan, termasuk kata-kata lisan dan tulisan serta tindakan yang diamati oleh subjek penelitian.

Peneliti menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk menganalisis data dengan menggambarkan dan menggabungkan data dan hasil penelitian serta fakta-fakta yang ada. Dalam pengujian keabsahan data peneliti menggunakan metode triangulasi dan peningkatan ketekunan.

Dalam riset ini, data yang diperoleh dari responden akan dianalisis menggunakan pendekatan analisis data lapangan yang mengacu pada model

Miles and Huberman. Proses analisis akan dilakukan selama periode pengumpulan data dan setelahnya, dalam rentang waktu yang ditetapkan.

Peneliti sudah menganalisis jawaban responden selama wawancara. Jika hasil analisis tidak memberikan jawaban yang memuaskan, peneliti akan melanjutkan pertanyaan sampai tahap tertentu hingga akhirnya mereka mendapatkan data yang dapat dipercaya.

Menurut Miles and Huberman (1984) proses analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai selesai dan menyebabkan data yang diperoleh menjadi jenuh,

Adapun aktivitas dalam analisis data ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data ialah Untuk mengurangi data, Anda harus merangkum, mengidentifikasi tema dan pola, dan memfokuskan pada hal-hal yang paling penting.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Setelah melakukan reduksi data, tahap selanjutnya adalah menampilkan hasilnya. Representasi data dapat dilakukan dengan berbagai cara, termasuk uraian ringkas, bagan, relasi antara kategori, serta flowchart. Visualisasi data ini tidak hanya terbatas pada teks naratif, tetapi juga bisa berbentuk grafik, matriks, jaringan, atau diagram.

3. Verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Tahap ketiga dalam analisis data kualitatif, menurut konsep yang

dikemukakan oleh Miles dan Huberman, melibatkan penarikan kesimpulan dan validasi. Kesimpulan sementara yang dihasilkan pada awalnya hanya bersifat provisional dan akan berubah jika tidak ada bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Meskipun demikian, apabila kesimpulan tersebut didukung oleh bukti yang kredibel dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka dapat dipercaya sebagai kesimpulan yang sah. (Sugiyono, 2017, hlm 246).