

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini jenis penelitiannya adalah *Field Research*. Penelitian ini (penelitian lapangan), ditujukan untuk mencari fakta serta fenomena yang ada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka. Dan juga jenis penelitian yang memakai informasi yang didapatkan yang berasal dari informan dengan menggunakan pengumpulan datanya melalui wawancara dan dokumentasi (Rahmadi, 2011, hlm. 15)

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.

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)

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat yang di gunakan peneliti untuk melaksanakan penelitian. Peneliti memilih lokasi di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka, tepatnya di Jl. Niaga No. 7, Kertak Baru Ilir, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70234 Call-Cs\_083175762484.

## **C. Subjek dan Objek**

Menurut Sugiyono (2019:397-399), subjek penelitian adalah pihak yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari sebuah penelitian subjek penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah divisi *customer service*.

Menurut Sugiyono (2019:55), objek penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Objek penelitian ini adalah Analisis Sistem Pelatihan Pengembangan SDM Divisi Customer Service Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

## **D. Data dan Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data dikumpulkan sendiri

oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian di lakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang di dapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Data yang digunakan adalah hasil dari wawancara dengan *Branch Office Service Manajer* (BOSM) dan *Customer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai Analisis Sistem Pelatihan Pengembangan SDM Divisi *Customer Service* Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

## 3. Sumber data

Sumber data adalah subjek atau pihak yang memberikan data penelitian. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari informan atau narasumber yang merupakan *Branch Office Service Manajer* (BOSM) dan *Customer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti dapat mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data. Untuk memperoleh data untuk tujuan ini, penulis menggunakan alat pengumpulan data, seperti:

### 1. 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)

### 2. Dokumentasi

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.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisa data dari Patton yakni data dikumpulkan pada awal penelitian dan selama proses penelitian, dan kemudian disusun ke dalam kategori dan mengalami analisis induktif, yang menyajikan sejumlah keadaan khusus sebelum disimpulkan menjadi satu fakta, prinsip, atau aturan. Dari analisis ini, kemudian ditarik kesimpulan, dimulai dengan detail tentang pelaksanaan pelatihan pengembangan SDM di divisi Customer service melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

Dalam penelitian ini, model analisis data lapangan yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1984) akan digunakan untuk menilai data informan saat dikumpulkan dan setelah dikumpulkan untuk jangka waktu tertentu. Penelitian ini telah menganalisis tanggapan terhadap pertanyaan wawancara pada saat wawancara. Penelitian akan melanjutkan penyelidikan sampai akhirnya mengumpulkan data yang dianggap dapat dipercaya jika jawaban yang akan diwawancarai setelah analisis tampaknya tidak cukup.

Miles dan Huberman (1984) mengklaim bahwa tindakan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlanjut sampai selesai, sehingga data yang diperoleh jenuh.

Adapun aktivitas pada analisis data ini adalah:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses memadatkan informasi, menyoroti informasi yang paling penting, dan mencari tema dan pola.

2. Penyajian data

Langkah selanjutnya adalah menampilkan data, yang dapat dilakukan dalam bentuk deskripsi singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan diagram alur. Selain itu, disarankan bahwa ketika menampilkan data, grafik, matriks, jaringan, dan bagan digunakan selain teks naratif.

### 3. Verifikasi

Menarik dan memverifikasi kesimpulan adalah, dalam pandangan Miles dan Huberman, fase ketiga dalam studi data kualitatif. Jika tidak ada cukup bukti untuk mendukung temuan awal pada langkah pengumpulan data berikutnya, mereka akan diubah. Namun, ketika penelitian kembali ke bidang pengumpulan data, jika hasil yang disajikan pada tahap awal didukung oleh bukti yang paling dan konsisten, maka kesimpulan yang disajikan adalah kesimpulan yang kredibel. (Sugiyono, 2015, hlm. 246).