

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Karena berbasis pada filsafat *postpositivistik*, penelitian kualitatif dikenal sebagai metode *postpositivistik*. Metode ini disebut sebagai metode artistik (karena proses penelitian lebih artistik dan tidak terpolat) dan metode *interpretif* (karena hasil penelitian terkait dengan menginterpretasikan data lapangan). Metode kualitatif meneliti objek dalam kondisi alami. Sebaliknya, eksperimen di mana peneliti menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi (gabungan) sebagai instrumen utama.⁴⁹

B. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian deskriptif kualitatif, yang menggunakan alur induktif dan menggunakan proses awal atau peristiwa untuk menjelaskan topik penelitian, mencapai kesimpulan bahwa *generalisasi* adalah simpulan dari proses.⁵⁰

C. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini berlangsung pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, yang terletak di Jln. A. Yani Km.5,5 No. 456 Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

⁴⁹ Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D", 2016, hal 1-9.

⁵⁰ Wiwin Yuliani, "Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling", Quanta, Vol. 2, No. 2, 2014, hal 84.

D. Subjek dan Objek

a. Subjek Penelitian

Yang menjadi subjek penelitian ialah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, *customer service* selaku penanggung jawab untuk melayani nasabah pada bank tersebut.

b. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek penelitian yaitu Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah.

E. Data dan Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data Primer ialah penelitian lapangan *Field Research*, dilakukan secara langsung ke objek penelitian guna melakukan *observasi* dan wawancara kepada *customer service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

b. Sumber Data Sekunder

Dengan cara mengumpulkan data sekunder dengan cara pengumpulan data pada berbagai karya tulis ilmiah, internet, serta data relevan pada objek penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif sebagai cara penting untuk mengumpulkan dan menafsirkan data. Metode pengumpulan data termasuk pengamatan langsung, (*observasi*), wawancara (*interview*), dan studi dokumentasi.

a. *Observasi*

Metode ini mengumpulkan data dengan mengamati subjek penelitian secara langsung. Penemuan dikumpulkan dalam catatan atau rekam.

b. Wawancara

Wawancara juga dapat digunakan untuk memvalidasi informasi yang telah diperoleh sebelumnya dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada *customer service* mengenai permasalahan yang dibahas.

c. Studi Dokumentasi

Penelaahan pada isi dokumentasi yang berhubungan pada kondisi yang sedang diteliti sebagai alat bantu pada penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Teknik ini ialah proses pengurutan data. Proses ini di mulai menelaah semua data yang didapatkan melalui bermacam sumber, yakni *observasi* data didapatkan bersumber dari lapangan, wawancara, literatur, dan dokumen pribadi maupun resmi. Peneliti melaksanakan di satu objek yakni PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.