

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yang turun langsung kelapangan (*field research*). Adanya penelitian langsung turun kelapangan ini adalah mengenali permasalahan yang ada ditempat tujuannya agar mendapatkan informasi yang akurat sesuai dengan permasalahan yang ada dilapangan karena semua data yang diperlukan ditemukan dicari maupun yang akan di analisis sesuai dengan data yang ada. (Fathoni, 2011:96).

Menurut Creswell Pendekatan penelitian merupakan untuk memahami suatu masalah yang dijadikan penelitian dan digambarkan oleh informan (Rachmat Trijono, 2015, hal. 16). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat kualitatif dengan pendekatan analisis diskriptif, penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan untuk mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi sehingga bisa dijadikan suatu kebijakan yang dilaksanakan demi kesejahteraan bersama (Amir, 2018:69).

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan, menyusun dan mendeskripsikan berbagai dokumen, data informasi yang actual bertujuan menggambarkan suatu keadaan yang diteliti (Moleong, 2004:6).

Berdasarkan konteks maupun pembentukan masalah yang telah ditentukan, maka bisa dikatakan penelitian ini adalah dengan menggunakan

penelitian lapangan metode kualitatif, dengan alasan agar mengetahui serta menganalisis permasalahan yang di dapat secara lugas dan akurat dan bisa menguraikan dan mengungkapkan mengenai bagaimana Strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah tabungan BTN Prima iB pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Jadi pendekatan penelitian merupakan menggambarkan semua data yang ada di salah satu bank syariah terkait mengenai judul penelitian yang akan diperiksa sebagai subjek.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang dimana topic penelitian difokuskan. Agar penelitian kualitatif mendapatkan hasil yang benar dan sempurna, oleh karena itu penelitian kualitatif ini hanya menempati satu lokasi penelitian. Penelitian dilakukan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang beralamat di Jl. Ahmad Yani Km 5,5 No. 456, Pemurus Luar, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, 70236, Indonesia.

Alasan memilih lokasi penelitian tersebut karena, lokasi tersebut dekat dan mudah ditemukan karena berlokasi di kota Banjarmasin. Selain itu juga Bank Tabungan Negara Syariah merupakan lembaga keuangan yang berpegangan pada prinsip syariah secara islam, yang banyak memiliki produk dan jasa yang akan di tawarkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan bantuan dana untuk memajukan kesejahteraan masyarakat yang berada di sekitar Banjarmasin.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber utama data penelitian, yaitu memiliki data–data mengenai variable–variable yang diteliti. Subjek penelitian pada dasarnya ialah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian. Subjek penelitian berpegangan erat dengan dimana sumber data penelitian didapatkan sesuatu yang dalam dirinya melekat masalah yang ingin diteliti dan mendapatkan perolehan data menjadi subjek penelitian yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data. Respondes maupun subjek penelitian bisa disebut dengan informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan (Sari dkk, 2022: 103). Subjek penelitian adalah suatu organisasi maupun lembaga. Orang yang akan mengetahui kesimpulan dari hasil penelitian.

Adapun subjek yang dimaksud didalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang memahami dan mengetahui tentang Strategi Pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah tabungan Btn Prima Ib. sedangkan objek penelitian ini ialah Strategi Pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah tabungan Btn Prima Ib.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan keadilan sifat benda, orang maupun pusat perhatian dan merupakan objek kajian. Sifat situasi yang ditinjau

dapat berupa kuantitas dan kualitas, bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan evaluasi, pro dan kontra, simpati maupun juga proses (Sugiyono, 2014, hal. 95). sedangkan objek penelitian yang di ambil penelitian ini adalah Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

D. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua macam yaitu :

1. Data Primer ialah sumber data yang nantinya akan langsung memberikan data, kepada orang yang mengumpulkan data. Data yang diperoleh peneliti dengan terjun ke lapangan dengan cara wawancara secara langsung mengenai apa saja Strategi Pelayanan untuk Meningkatkan kepuasan Nasabah Tabungan Btn Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.
2. Data Sekunder penelitian ini ialah dokumentasi produk Tabungan BTN Prima iB Pada Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini ialah informan, yaitu pihak –pihak yang dianggap penulis bisa memberikan keterangan berkenaan dengan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Informan merupakan pihak – pihak yang

dianggap penulis dapat memberikan keterangan dan tambahan informasi yang berkaitan dengan penelitian.

E. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang perlu digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk dapat mengumpulkan data penelitian. Wawancara adalah pengadministrasian angket secara lisan dan langsung terhadap masing-masing anggota sampel (Hamid Darmadi 2011, hlm. 158). Secara sederhana dapat diartikan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi melalui komunikasi langsung atau dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi (A. Muri Yusuf 2019, hlm. 372).

Selain itu juga, wawancara merupakan suatu komunikasi antara peneliti dan informan dengan sumber data dalam rangka menggali data dengan cara wawancara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan untuk mendapatkan informasi yang akurat dari subjek penelitian dilakukan secara langsung tatap muka.(Sarosa, t.t., 21). Tahapan wawancara dalam penelitian ini adalah proses tanya jawab bersama salah satu karyawan dan beberapa orang nasabah pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang – barang tertulis. Selain melalui observasi dan wawancara untuk mendapatkan informasi tentang permasalahan yang diteliti, informasi juga akan didapatkan dengan cara dokumentasi yang merupakan mengumpulkan data yang diperoleh berdasarkan adanya fakta yang terjadi yang dapat disimpan misalnya dalam bentuk surat, catatan harian, arsip, foto, hasil rapat, jurnal, dan lainnya (Rambe, 2019:38).

F. Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan penulis dalam penulisan ini ialah pendekatan kualitatif menggunakan analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif dengan menafsirkan dan menganalisis data berdasarkan kesamaan yang kemudian dapat diuraikan dengan jelas dan sedemikian rupa sehingga akan diperoleh gambaran yang utuh dalam penelitian yang ingin diteliti.

Tahap dalam melakukan analisis data penelitian ialah sebagai berikut :

1. Reduksi data (Data reduction)

Data yang sudah didapat dari kejadian lapangan yang sudah cukup banyak, sehingga perlu pencatatan secara teliti dan rinci, mereduksi data ialah merangkum, memilah bagaimana yang terpenting, dan memfokuskan mengenai penelitian serta dicari tema dan menguasai permasalahan pada penelitian.

2. Penyajian data (Data display)

Setelah data di reduksi, maka selanjutnya ialah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat disajikan dengan teks yang bersifat naratif.

Tujuan adanya tahap penyajian maka data akan terorganisasi sehingga tersusun dengan rinci sehingga mudah untuk dipahami dan dimengerti apa yang sedang terjadi dan dapat merencanakan kerja selanjutnya dengan apa yang telah dipahami.

3. Penyimpulan

Tahap terakhir ialah tahap kesimpulan dalam analisis data penelitian kualitatif. Menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi kesimpulan pada awal yang telah dikemukakan masih bersifat sementara, bisa mengalami perubahan, jika tidak ditemukan bukti – bukti yang kuat mengenai permasalahan pada penelitian yang disimpulkan pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin bisa akan menjawab rumusan permasalahan, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti–bukti yang valid saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang meyakinkan. Menarik kesimpulan penelitian bahwa semua data yang di dapat diperoleh dari hasil penelitian (Rahardjo, 2011).

Penelitian mengamati bagaimana Strategi Pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah tabungan Btn Prima Ib di Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan selanjutnya data yang diperoleh melalui pengamatan tersebut ditambah dengan hasil wawancara

dan dukumentasi disatukan untuk di deskripsikan. Setelah itu baru lah dapat ditarik kesimpulan mengenai Bagaimana Strategi Pelayanan untuk Meningkatkan kepuasan Nasabah Tabungan Btn Prima Ib di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.