

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini dapat mengadopsi pendekatan kualitatif untuk mendalaminya. Pendekatan kualitatif akan memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia di KCP Pasar Cempaka dalam menghimpun dana pada produk deposito mudharabah. Metode observasi, wawancara, dan analisis dokumen dapat digunakan untuk menggali pemahaman mendalam tentang strategi pelayanan yang diterapkan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang rinci dan detail mengenai fenomena yang sedang diamati. Dalam konteks ini, penelitian akan fokus pada deskripsi tentang strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia di KCP Pasar Cempaka. Metode observasi, wawancara, dan analisis dokumen dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang mendetail tentang langkah-langkah dan proses yang terlibat dalam pelayanan prima (Sugiyono, 2015).

#### **B. Subjek dan Objek Penelitian**

##### **1. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka. Penelitian ini berfokus pada bagaimana cabang khusus ini

menerapkan strategi pelayanan prima dalam konteks spesifik mereka untuk mencapai tujuan penghimpunan dana pada produk Deposito Mudharabah.(Sugiyono, 2014).

## **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah strategi pelayanan prima yang diterapkan dalam penghimpunan dana pada produk Deposito Mudharabah. Ini mencakup berbagai metode dan pendekatan yang digunakan oleh bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menarik minat nasabah, serta meningkatkan jumlah dana yang dihimpun melalui produk Deposito Mudharabah.

## **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini bertempat di kantor PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Jl. Niaga Utara No.7, Kertak Baru Ilir, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70234.

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

### **1. Data**

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi (Creswell, 2017) :

#### **a. Data Primer**

Data primer merujuk pada informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya, dari PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka, nasabah, dan produk deposito mudharabah. Beberapa metode pengumpulan data primer yang dapat digunakan dalam penelitian ini melibatkan observasi

langsung, wawancara dengan staf bank, manajemen dan nasabah. Data primer dapat memberikan wawasan langsung tentang praktik pelayanan prima yang diimplementasikan oleh bank dan persepsi nasabah terhadap layanan tersebut, berikut data primer penelitian ini:

- 1) Proses pelayanan prima yang diterapkan oleh staf bank.
- 2) Faktor-faktor yang memotivasi nasabah untuk memilih produk deposito mudharabah.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah informasi yang sudah ada dan dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya. Dalam penelitian ini, data sekunder dapat diperoleh dari sumber seperti laporan keuangan PT. Bank Syariah Indonesia, literatur dan studi terkait strategi pelayanan prima dalam perbankan syariah, serta dokumentasi internal bank terkait praktik-praktik pelayanan prima. Data sekunder dapat memberikan konteks dan informasi tambahan untuk mendukung temuan dari data primer, berikut data sekunder penelitian ini:

- 1) Laporan keuangan bank terkait performa produk deposito mudharabah.
- 2) Artikel atau buku terkait strategi pelayanan dalam perbankan syariah.
- 3) Kebijakan dan panduan internal bank terkait dengan pelayanan prima.

## **2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian mencakup beberapa aspek yang dapat memberikan informasi relevan terkait strategi pelayanan prima dan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah (Sugiyono, 2014). Beberapa sumber data yang dapat digunakan dalam penelitian ini melibatkan:

**a. Wawancara**

Sumber data utama dalam penelitian ini akan diperoleh melalui serangkaian wawancara dengan pihak terkait, menjadi langkah esensial dalam pengumpulan data. Manajemen bank, termasuk manajer cabang atau pimpinan unit deposito mudharabah, akan menjadi fokus utama wawancara untuk memberikan wawasan langsung tentang strategi pelayanan prima yang diterapkan. Selain itu, wawancara dengan staf bank yang terlibat dalam pelayanan dan penjualan produk deposito mudharabah akan memberikan pandangan operasional yang bernilai.

**b. Dokumen**

Selanjutnya, data akan diperoleh dari dokumen internal bank. Laporan keuangan bank menjadi sumber informasi vital terkait performa produk deposito mudharabah, dengan data keuangan yang dapat diperoleh melalui laporan tersebut. Kebijakan internal yang mengatur strategi pelayanan prima dan pengelolaan produk deposito mudharabah juga akan menjadi acuan penting dalam menganalisis praktik perbankan.

**c. Observasi**

Langkah selanjutnya melibatkan observasi langsung di cabang bank sebagai cara konkret untuk memahami interaksi staf dengan nasabah dan implementasi strategi pelayanan prima. Pengamatan langsung dapat memberikan konteks nyata yang tidak dapat diperoleh dari data atau wawancara saja, menambah dimensi kualitatif dalam pemahaman praktik perbankan di lapangan.

Untuk memudahkan dalam penelitian ini maka dibuat matrix data dan sumber data sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Matriks Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

No	Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Data primer, merupakan data yang diperoleh atau data yang dikumpulkan secara langsung di lapangan dengan rumusan masalah <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stretegi pelayanan prima.</li> <li>2. Proses pelayanan prima</li> <li>3. Prosses Pengumpulan Dana Deposito Mudharabah</li> </ol>	Manajer BSI KCP Cempaka Staff	Wawancara Observasi
2	Data sekunder merupakan data penunjang sebagai penyempurna untuk mendukung data primer yang menggambarkan secara garis besar penulisan. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengalaman Nasabah Deposto Mudharabah</li> <li>2. Laporan keuangan bank terkait performa produk deposito mudharabah.</li> <li>3. Artikel atau buku terkait strategi pelayanan dalam perbankan syariah.</li> <li>4. Kebijakan dan panduan internal bank terkait dengan pelayanan prima.</li> </ol>	Nasabah Manajemen BSI KCP Cempaka SOP BSI KCP Cempata	Wawancara Dokumen

(Sumber: data diolah)

#### **d. Literatur dan Studi Terkait**

Terakhir, literatur dan studi terkait menjadi landasan teoretis yang mendukung penelitian ini. Artikel atau buku yang berkaitan dengan strategi pelayanan dalam perbankan syariah, khususnya deposito mudharabah, akan

memberikan konteks dan kerangka kerja yang memperkaya analisis dalam penelitian ini. Dengan menggabungkan sumber data dari berbagai metode ini, penelitian dapat mendapatkan pemahaman yang holistik dan mendalam tentang strategi pelayanan prima di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk membantu menyelesaikan penelitian, yaitu:

#### **1. Wawancara.**

Teknik wawancara akan menjadi pendekatan yang sangat relevan dalam penelitian ini. Melalui wawancara dengan manajemen bank, khususnya manajer cabang atau pimpinan unit deposito mudharabah, peneliti dapat mendapatkan wawasan langsung tentang strategi pelayanan prima yang diterapkan. Wawancara dengan staf bank yang terlibat dalam pelayanan dan penjualan produk deposito mudharabah juga akan memberikan pemahaman operasional yang mendalam. Selain itu, wawancara dengan nasabah yang menggunakan produk deposito mudharabah dapat memberikan perspektif pengguna dan membantu memahami kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

#### **2. Observasi.**

Pendekatan observasi akan memungkinkan peneliti untuk secara langsung mengamati interaksi staf bank dengan nasabah di cabang PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka. Observasi langsung ini dapat mencakup

cara staf menerapkan strategi pelayanan prima, respon nasabah, dan dinamika keseluruhan di lingkungan cabang. Pengamatan langsung ini memberikan dimensi praktis dan konkret terhadap strategi pelayanan yang diterapkan.

### **3. Dokumentasi.**

Teknik dokumentasi akan mencakup pengumpulan data dari dokumen internal bank. Laporan keuangan bank akan memberikan data terkait performa produk deposito mudharabah, dan kebijakan internal bank akan memberikan wawasan mengenai strategi pelayanan prima dan pengelolaan produk deposito mudharabah. Dokumentasi juga dapat melibatkan pengumpulan brosur, leaflet, atau materi promosi lainnya yang digunakan bank untuk memasarkan produk deposito mudharabah.

Dengan menggabungkan ketiga teknik pengumpulan data ini, penelitian ini akan mendapatkan pemahaman yang komprehensif dan holistik tentang strategi pelayanan prima dalam upaya menghimpun dana pada produk deposito mudharabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka.

## **F. Teknik Analisis Data**

Proses data ini dimulai dengan seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi yang pernah ditulis dalam catatan lapangan, yang selanjutnya diklasifikasi dengan deskripsi kualitatif yang menggambarkan kondisi latar penelitian yang diperoleh dari lapangan, hukum yang dibangun. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumenter, sehingga

dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Flick, 2018). Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Dalam penelitian ini, peneliti akan membagi teknik analisis data dalam dua proses, antara lain:

### **1. Analisis Sebelum Data di Lapangan**

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan rumusan penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan.

### **2. Analisis Selama di Lapangan Model Miles dan Huberman**

Miles dan Huberman (Miles, 2005), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu:

#### **a. *Data Reduction* (Reduksi Data)**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.



**b. Data Display (Penyajian Data)**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) mengatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

**c. Conclusion Drawing/ Verification (Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi)**

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data yang berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.