

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah lapangan yang menggunakan deskriptif kualitatif. Penelitian ini didukung dengan penggunaan data scoring (penilaian skor) sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil analisis. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menguraikan, dan menjelaskan fenomena yang diteliti secara mendalam berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan, tanpa melakukan manipulasi terhadap objek penelitian. Menurut Sugiyono (2021, hlm.9) penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada pemahaman makna, persepsi, dan pengalaman subjek penelitian terhadap suatu fenomena sosial secara menyeluruh.

Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yani dilihat dari sudut pandang nasabah dan pegawai bank. Kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh aspek emosional, psikologis, dan sosial, seperti keramahan pegawai, kenyamanan pelayanan, kejelasan informasi, serta sikap empati dalam melayani nasabah. Aspek-aspek tersebut lebih tepat digali melalui pendekatan kualitatif yang memberikan ruang bagi informan untuk

menyampaikan pengalaman dan penilaiannya secara mendalam Tjiptono (2019).

Selain data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara mendalam, penelitian ini juga menggunakan data scoring sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil analisis. Data scoring dalam penelitian ini tidak dianalisis secara statistik inferensial, melainkan digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat deskripsi hasil penelitian kualitatif. Data scoring diperoleh dari penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yani berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teknik scoring ini digunakan untuk membantu menggambarkan kecenderungan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diterima, sehingga hasil penelitian menjadi lebih sistematis dan terstruktur.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yani yang beralamat di Jl. A. Yani Km. 39,5 Kelurahan Cindai Alus, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu unit pelayanan BSI dengan intensitas transaksi yang cukup tinggi dan melayani nasabah dari berbagai latar belakang, seperti pedagang pasar, pelaku UMKM, karyawan, serta masyarakat umum. Kondisi tersebut menjadikan BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yani sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara mendalam.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah dan pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yani. Nasabah dipilih sebagai subjek penelitian karena merupakan pihak yang secara langsung menerima dan merasakan pelayanan perbankan, sehingga mampu memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan, kendala pelayanan, serta harapan terhadap layanan bank. Keberagaman latar belakang nasabah, seperti pedagang, pelaku UMKM, dan masyarakat umum, memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan. Selain nasabah, pegawai BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yani, seperti teller dan customer service, juga dijadikan subjek penelitian karena mereka berperan langsung dalam proses pelayanan. Informasi dari pegawai digunakan untuk memahami penerapan standar operasional pelayanan, pelaksanaan tugas pelayanan, serta upaya dan strategi yang dilakukan bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah Kasmir (2017).

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yani. Kualitas pelayanan dikaji berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk melihat bagaimana pelayanan diberikan kepada nasabah serta sejauh mana pelayanan tersebut mampu

memenuhi harapan dan menciptakan kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini juga menelaah strategi yang diterapkan oleh pihak bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah Tjiptono (2017).

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis utama, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2021, hlm.296) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama oleh peneliti untuk menjawab permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan 5 nasabah dan 2 pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yani. Selain melalui wawancara, data primer juga dikumpulkan menggunakan teknik scoring (penilaian skor) yang diberikan kepada nasabah sebagai informan penelitian. Menurut Parasuraman et al., (1988) mengemukakan bahwa Teknik scoring ini digunakan untuk mengukur persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2021,hlm.296) Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti dokumen, buku, jurnal, dan arsip resmi. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung yang relevan dengan topik penelitian, seperti buku teks, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dokumen internal bank, serta sumber lain yang berkaitan dengan pelayanan perbankan syariah dan kepuasan nasabah. Data sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teoritis serta sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktik pelayanan yang terjadi di lapangan. Dengan mengombinasikan data primer dan data sekunder, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan analisis yang lebih objektif, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, teknik scoring, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan secara saling melengkapi (triangulasi teknik) untuk memperoleh data yang lebih akurat dan mendalam mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura A.Yani.

- a. Wawancara dilakukan kepada nasabah dan pegawai bank. Wawancara dengan nasabah bertujuan untuk mengetahui pengalaman mereka selama menerima pelayanan, tingkat kepuasan yang dirasakan, kendala yang pernah dialami, serta layanan yang menurut mereka masih perlu

diperbaiki. Sementara itu, wawancara dengan pegawai bank yang terdiri dari Branch Operation & Service Manager (BOSM) dan teller dilakukan untuk memahami proses pelayanan yang diterapkan, strategi peningkatan mutu layanan, serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kepada nasabah.

- b. Teknik Scoring (Penilaian Skor) Teknik scoring digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data dengan cara meminta nasabah memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Scoring diberikan kepada sebanyak 5 orang nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yani yang dipilih sebagai informan penelitian. Penilaian dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Scoring menggunakan skala penilaian 1 sampai 5, dengan keterangan:

1 = Sangat Tidak puas

2 = Tidak puas

3 = Cukup puas

4 = Puas

5 = Sangat puas

Hasil scoring digunakan untuk memberikan gambaran tingkat kualitas pelayanan secara deskriptif dan berfungsi sebagai data pendukung dalam analisis kualitatif, bukan sebagai alat analisis statistik. Setelah data dari scoring didapat maka dihitung rata-rata tiap pertanyaan dari seluruh

nasabah, dengan menggunakan persamaan Supranto (2001) sebagai berikut :

Rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Nilai rata-rata

x_i = Skor masing-masing informan

n = Jumlah informan

Setelah diperoleh nilai rata-rata, selanjutnya dilakukan interpretasi untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Adapun kategori penilaian rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan interval Skala Likert yang dikembangkan oleh Rensis Likert dan diolah menggunakan teknik analisis data menurut Sugiyono (2019) sebagai berikut:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Puas

1,81 – 2,60 = Tidak Puas

2,61 – 3,40 = Cukup Puas

3,41 – 4,20 = Puas

4,21 – 5,00 = Sangat Puas

- c. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil wawancara dan scoring. Dokumentasi meliputi foto kegiatan pelayanan, kondisi fasilitas bank, arsip atau dokumen pendukung, profil bank, serta dokumen lain

yang berkaitan dengan proses pelayanan di BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yani. Dokumentasi berfungsi sebagai bukti fisik dan pendukung keabsahan data penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif sebagaimana dikemukakan oleh Miles (2020) , yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Analisis dilakukan terhadap data hasil wawancara, hasil scoring, dan dokumentasi secara terpadu. yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan cara memilah, memilih, dan menyederhanakan data hasil wawancara, hasil scoring, serta dokumentasi lapangan agar sesuai dengan fokus penelitian. Data hasil scoring dikelompokkan berdasarkan dimensi SERVQUAL untuk membantu peneliti mengidentifikasi kecenderungan kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif, kutipan wawancara, tabel rekap hasil scoring, serta deskripsi dokumentasi lapangan. Penyajian ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap pola dan temuan penelitian secara sistematis.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengintegrasikan hasil wawancara, scoring, dan dokumentasi untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan diverifikasi dengan membandingkan antar teknik pengumpulan data guna meningkatkan keabsahan hasil penelitian.

G. Tahapan Penelitian

Adapun tahapan penelitian dalam studi ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal dalam penelitian ini. Pada tahap ini, peneliti menyusun proposal penelitian yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta metode yang digunakan. Selain itu, peneliti melakukan studi pustaka dengan mengkaji buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah bank syariah. Studi pustaka ini bertujuan untuk memperkuat landasan teori dan kerangka konseptual penelitian. Pada tahap ini pula peneliti menyusun instrumen penelitian berupa pedoman wawancara untuk nasabah dan pegawai BSI serta lembar scoring berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

2. Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan setelah instrumen penelitian disusun dan dinyatakan siap digunakan. Pada tahap ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan nasabah dan pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yaitu guna memperoleh data primer terkait kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Selain wawancara, peneliti

juga membagikan lembar scoring kepada nasabah sebagai informan penelitian untuk memperoleh penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL. Pengumpulan data dilakukan secara langsung di lokasi penelitian dengan tetap memperhatikan etika penelitian, seperti kesediaan informan dan kerahasiaan data.

3. Tahap analisis data

Tahap analisis data dilakukan setelah seluruh data terkumpul. Data yang diperoleh dari wawancara dan lembar scoring dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan tahapan analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data wawancara dianalisis dengan cara memilah informasi yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Sementara itu, data scoring digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil analisis kualitatif dan membantu menggambarkan kecenderungan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan di BSI Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yani.

4. Tahap penyusunan laporan

Tahap penyusunan laporan merupakan tahap akhir penelitian yang dilakukan dengan menyusun hasil penelitian secara sistematis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah. Pada tahap ini, peneliti merangkai hasil analisis data ke dalam bentuk skripsi yang utuh, mulai dari pendahuluan hingga penarikan kesimpulan, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.