

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis, Sifat, dan Lokasi Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*Field Research*)<sup>1</sup> dengan menggunakan metode kualitatif. *Kualitative researce methods have become increasingly importan modes of inquiry for the social science.*<sup>2</sup> Pendekatan ini bersifat kualitatif yaitu berupa analisis karakteristik data tanpa melalui pengujian data. Metode ini cocok digunakan untuk mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi. Metode kualitatif merupakan penelitian yang memiliki sasaran penelitian yang terbatas, tetapi dengan keterbatasannya itu dapat digali sebanyak mungkin data mengenai sasaran penelitian.

Adapun penelitian yang penulis lakukan adalah bersifat deskriptif kualitatif, yakni penelitian yang menggambarkan bagaimana standar pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan bagaimana upaya *Front Office* pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah.

Lokasi penelitian yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang beralamat di Jl. Jendral A. Yani KM 3,5 Banjarmasin.

---

<sup>1</sup>Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm.34.

<sup>2</sup>Catherine Marshall and Gretchen B. Rossman, *Designing Qualitative Research*, (Unite State of America: SAGE Publications, 1989), hlm. 9.

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

### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.<sup>3</sup> Yang menjadi subjek penelitian ini adalah pihak Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang terdiri dari *Customer service, Teller, dan Security*.

### 2. Objek penelitian

Objek penelitian adalah sasaran atau tujuan utama penelitian.<sup>4</sup> Objek dalam penelitian adalah upaya *front office* dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

## **C. Data dan Sumber Data**

### 1. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berupa fakta-fakta, informasi dan tindakan yang diperoleh dari interview kepada informan. Data yang digali dalam penelitian ini terdiri dari permasalahan pokok yang diteliti, yaitu bagaimana upaya *front office* dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

### 2. Sumber data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah informan, yaitu karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang

---

<sup>3</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta: 2003), hlm.116.

<sup>4</sup>Piau A Partanto dan M. Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya: Arkola, 1994), hlm. 351.

posisi mereka secara langsung memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu *Customer service, Teller, dan Security*.

Sedangkan dokumen dalam penelitian ini yaitu seluruh data yang sudah di dokumentasikan berkaitan dengan penelitian guna sebagai pelengkap dalam penelitian ini yakni data yang diperoleh dari Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini membantu pengumpulan data maka peneliti menggunakan suatu metode, yaitu sebagai berikut :

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah melalui metode wawancara kepada karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

#### **E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

##### **1. Pengolahan Data**

Data yang diperoleh di lapangan diolah dengan beberapa tahap yaitu:

- a. Editing, yaitu memeriksa dan menelaah kembali data yang terkumpul untuk mengetahui kekurangan dan kelengkapannya, sehingga dapat diadakan penggalian lebih lanjut bila diperlukan.

- b. Deskripsi, yaitu melaporkan data yang telah diedit dalam bentuk laporan deskriptif.<sup>5</sup>
- c. Matrikasi, yaitu dengan merekapitulasi data yang telah dipaparkan dalam bentuk matriks sehingga data mudah diidentifikasi agar memudahkan klasifikasi.

## 2. Analisis Data

Teknik yang penulis gunakan dalam menganalisis data ini adalah secara kualitatif, dengan cara menyusun hasil penelitian sesuai permasalahannya kemudian dianalisis berdasarkan tinjauan yang sesuai dengan landasan teori pada bab II.

## F. Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan beberapa tahapan yang tidak terlepas dari hasil konsultasi pada pembimbing, yaitu sebagai berikut :

### 1. Tahapan Pendahuluan

- a. Penjajakan awal di lapangan (08 Februari 2016).
- b. Membuat proposal penelitian (01Maret 2016 -30 Maret 2016).
- c. Mengkonsultasikan proposal penelitian dengan dosen pembimbing (05 April 2016).
- d. Membuat persetujuan judul dari fakultas (07 April 2016).

### 2. Tahapan Penelitian dan Pengumpulan Data

- a. Mengadakan seminar desain proposal skripsi (15 April 2016).

---

<sup>5</sup>Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 1986 ), hlm. 36.

- b. Meminta surat riset kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (18 April 2016).
  - c. Menyampaikan surat riset kepada pihak Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin (21 April 2016).
  - d. Mempersiapkan instrumen pengumpulan data (03 Mei 2016).
3. Tahapan Pengelolaan Data dan Analisis
- a. Menghubungi informan untuk menggali data (18 Mei 2016).
  - b. Mengumpulkan data selengkap mungkin (18 Mei- 25 Mei 2016).
  - c. Mengelola, menyusun dan menganalisis data sesuai dengan teknik yang telah ditentukan (27 Mei- 31 Mei 2016).
4. Tahapan Penyusunan Laporan
- a. Membuat laporan dalam bentuk skripsi utuh (01 Juni- 07 Juni 2016).
  - b. Berkonsultasi dengan dosen pembimbing skripsi untuk diadakan koreksi dan perbaikan hingga disetujui.
  - c. Mengadakan sidang munaqasyah.