

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan langsung di lapangan untuk menggali dan memperoleh data yang diinginkan secara objektif dan nantinya dapat dipertanggungjawabkan. Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan mengenai fakta-fakta yang berkenaan dengan penelitian ini.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang beralamat di Jl. Ahmad Yani Km. 4,5 Banjarmasin karena Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah salah satu Kantor Babang Unit Usaha Syariah (UUS) BNI yang berdiri pertama kali selain 4 kantor cabang lain yaitu di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, dan Jepara. Selain itu Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, mempunyai banyak penghargaan dalam aspek pelayanan. Penghargaan yang didapat antara lain *The Best Islamic Bank Indonesia WOW Service Excellence 2015*, *Gold Champion of Indonesia WOW Service Excellence 3 Region Jawa – Bali, Sumatera, Kalimantan* dan *Consolation Prize Winner of Indonesia WOW Service Excellence region Sulawesi, Maluku, Papua*.

## C. Data dan Sumber Data

### 1. Data

Data yang digali dalam penelitian ini meliputi:

- a. Identitas responden, meliputi: nama, umur, pendidikan terakhir, alamat dan jabatan.
- b. Gambaran perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
- c. Penyebab terjadinya perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

### 2. Sumber Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka yang menjadi sumber data adalah:

- a. Responden, yaitu karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang terkait dengan penelitian berjumlah 2 orang yang bertanggung jawab mengelola nasabah prioritas yaitu Ibu Yuni Astuti selaku *Sales Head* (ketua bidang pemasaran yang membawahi *Funding Officer* dan *Funding Asistent* maupun bagian *Lending*), dan Bapak Muhammad Khairyadi selaku *Funding Asistent*. Selain responden di atas, peneliti juga menambahkan responden yaitu menambahkan data dari karyawan bank yaitu dengan Ibu Sri Wahyuningsih selaku *Customer Sevice*, Bapak Muhammad Tadjudin N. selaku *Security*, dan Bapak Supian Hadi selaku *Lending Officer* (karyawan yang menangani pembiayaan)

yang ada di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang dapat memberikan keterangan-keterangan lain yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan penulis, sehingga penelitian ini menjadi lengkap.

- b. Dokumen, yaitu catatan atau berkas-berkas penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti oleh penulis dan seluruh data yang sudah didokumentasikan yang berkaitan dengan penelitian guna untuk melengkapi data dalam penelitian ini.

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

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara, yaitu dengan melakukan percakapan langsung dengan responden yang dapat memberikan informasi yang diperlukan peneliti.
2. Dokumentasi, dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui pengamatan terhadap dokumen-dokumen dan melakukan pencatatan dari sumber-sumber tertulis.

### **E. Teknik Pengolahan Data**

Setelah semua data telah terkumpul, maka dilakukan pengolahan data dengan tahapan sebagai berikut:

1. Koleksi data, setelah semua data yang diperlukan terkumpul, kemudian penulis mengolah data tersebut dengan tahapan editing, yaitu memeriksa kembali data yang telah masuk koresponden mana yang relevan dan mana yang tidak relevan. Jadi editing adalah pekerjaan mengoreksi atau melakukan pengecekan.
2. Seleksi data (*Editing*), yaitu meneliti kembali data yang terkumpul sehingga dapat diketahui kekurangannya dalam rangka proses penyusunan.
3. Kategorisasi, yaitu penyusunan terhadap data yang diperoleh berdasarkan jenis dan permasalahannya, sehingga tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.
4. Deskripsi, yaitu menguraikan data dan menyusun kembali data yang telah terhimpun dalam uraian yang sistematis.

### **F. Analisis Data**

Analisis data ini dilakukan dengan analisis data deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan penelaahan dan pengkajian secara mendalam terhadap hasil penelitian mengenai Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang beralamat di Jl. Ahmad Yani Km. 4,5.