# BAB III

# METODE PENELITIAN

## A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu dengan mengumpulkan, menyusun, dan mendeskripsikan berbagai dokumen, data informasi yang aktual yang bertujuan menggambarkan suatu keadaan yang diteliti.[1]Dengan data yang didapatkan maka akan diinterpresentasikan dan dianalisis sehingga penulis dapat memberikan kesimpulan pada penelitian ini.

Penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam konteks setting tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holistic.[2]

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin yang beralamat di Jalan. Brigjen H. Hasan Basry Nomor 8

[1]Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), cet. Ke-11, hlm.3.

[2]Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm.213.

Banjarmasin, kode pos 70123, telepon (0511) 3304201, 3303827, 3301032 dan fax (0511) 3304111.

## C. Subyek dan Obyek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah *customer service* di Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin, sedangkan untuk objek yang diteliti adalah mengenai Pelaksanaan Strategi Pelayanan *customer service* yang dilakukan Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin itu sendiri.

## D. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

   Jenis data dipisahkan menjadi 2 bagian, yaitu data primer dan data sekunder.

   a. Data Primer

      Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, yang didapat dengan mengumpulkan langsung dari responden/informan melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara secara langsung.

   b. Data Sekunder

      Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dari referensi atau buku-buku, dan dokumentasi dari Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin yang berkaitan dengan Strategi Pelayanan *Customer Service*.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah orang yang terlibat langsung dengan penelitian ini yang memberikan keterangan mengenai permasalahan yang diteliti yakni, Pemimpin Seksi Pelayanan, 2 orang *Customer Service*, dan 1 orang Nasabah Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara peneliti untuk mendapatkan data yang sedang diperlukan dalam penelitian. Untuk itu mendapatkan data dan pengumpulan data, penulis menggunakan instrumen pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

   Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian sistematik tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.[3] Penulis melakukan dengan cara mengamati langsung terhadap segala sesuatu yang terkait dengan masalah yang akan diteliti, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini peneliti terjun langsung dan melakukan observasi ke Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin untuk mengetahui strategi pelayanan *customer service* yang dilakukan oleh bank tersebut.

2. Wawancara/*Interview*

   Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Pada saat mengajukan

[3]Anwar Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), Cet. Ke-3, hlm. 111

pertanyaan, peneliti dapat berbicara berhadapan langsung dengan responden atau bila hal itu mungkin dilakukan, juga bisa melalui alat komunikasi.[4]Atau wawancara disebut juga dengan proses memperoleh data dengan cara tanya jawab dengan nasabah maupun pihak lainnya yang berdasarkan pada panduan wawancara yang telah dipersiapkan sebelumnya sehingga mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi yaitu proses pengumpulan data dan pengambilan data berdasarkan tulisan berbentuk catatan, buku, dokumen atau arsip-arsip milik lembaga yang diteliti. Peneliti meminta data-data yang sesuai dengan kebutuhan kepada lembaga yang diteliti, yaitu Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin.

**F. Teknik Pengolahan Data**

1. Editing, yaitu penulis meneliti dan memeriksa kembali kelengkapan, kejelasan, dan kesempurnaan data yang diperoleh dari lapangan, sehingga didapat data yang valid.

2. Deskripsi, yaitu menguraikan data dan menyusun kembali data yang telah ada terhimpun dalam uraian yang sistematis, memaparkan data Strategi Pelayanan *Customer Service* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin Dalam Menangani Keluhan Nasabah.

[4] Anwar Sanusi, *Op Cit,* hlm. 105

3. Matrikasi, yaitu dengan melakukan penyusunan secara ringkas ke dalam bentuk matriks terhadap data tentang Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Menangani Keluhan Nasabah, sehingga memudahkan dalam memahami dan menganalisis tentang Strategi Pelayanan *Customer Service* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin Dalam Menangani Keluhan Nasabah.

## G. Teknik Analisis Data

Setelah data selesai dikumpulkan, maka langkah selanjutrnya adalah menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan penelaahan dan pengkajian secara mendalam terhadap hasil penelitian untuk diuraikan dengan sistematis sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dan dapat ditarik kesimpulan yang berkenaan dengan permasalahan yang diteliti.[5]

Penelitian ini menggunakan matriks SWOT Matriks ini dapat menghasilkan empat sel kemungkinan alternatif strategi, yaitu strategi S-O (*Strengths-Opportunity*), strategi W-O (*Weakness-Opportunity*), strategi W-T (*Weakness-Threaths*), strategi S-T (*Strenghts-Threaths*).[6]

[5]Sudarwam Danam, *Menjadi Peniliti Kualitatif* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2002), hlm.15.

[6]Freddy Rangkuti, *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustakan Utama, 2015), hlm.83.

| Internal / Eksternal | **Strengt H-S** Faktor Kekuatan | **Weaknes S-W** Faktor Kelemahan |
|---|---|---|
| **Opportunit Y-O** Faktor Peluang | **Strategi S-O** Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang. | **Strategi W-O** Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang. |
| **Threath S-T** Faktor Ancaman | **Strategi S-T** Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman. | **Srategi W-T** Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman. |

Sumber: Freddy Rangkuti, 2019

Tabel 3.1: Matriks SWOT

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penyusunan matriks SWOT adalah :

a. Tentukan faktor-faktor peluang eksternal perusahaan
b. Tentukan faktor-faktor ancaman eksternal perusahaan
c. Tentukan faktor-faktor kekuatan internal perusahaan
d. Tentukan fakto-faktor kelemahan internal perusahaan
e. Sesuaikan kekuatan internal dengan peluang eksternal untuk mendapatkan strategi S-O

f. Sesuaikan kelemahan internal dengan peluang eksternal untuk mendapatkan strategi W-O
g. Sesuaikan kekuatan internal dengan ancaman eksternal untuk mendapatkan strategi S-T
h. Sesuaikan kelemahan internal dengan ancaman eksternal untuk mendapatkan W-T

Adapun menurut Malayu S.P. Hasibun Analisi SWOT terdiri dari empat faktor, yaitu:

1. *Strengths* (kekuatan)

   Dalam hal ini manager perlu melihat terlebih dahulu kekuatan yang dimiliki perusahaan meskipun kekuatan itu tidak sepenuhnya merupakan keunggulan bersaing. Yang penting bagi bank adalah memiliki kekuatan yang relatif lebih besar untuk faktor mikro dibandingkan dengan pesaingnya. Kekuatan ini masalnya saja berupa tersedianya dana yang cukup, memiliki karyawan yang terampil dan professional dan sebagainya.

2. *Weakness* (kelemahan)

   Selain menilai keunggulan, suatu perusahaan juga harus memperhitungkan mengenai kelemahan yang dimiliki. Agar mampu bersaing, dan jika memungkinkan kelemahan dihilangkan tetapi jika tidak mungkin maka ditutupi dengan nilai lebih yang dimiliki oleh perusahaan.

3. *Opportunity* (peluang)

   Peluang pemasaran bank adalah arena yang sangat menarik untuk kegiatan pemasaran bank dalam meraih keunggulan bersaing. Peluang harus dicari,

dimanfaatkan dan diraih karena peluang tidak akan datang kepada bank dengan sendirinya.

4. *Threats* (ancaman)

   Ancaman adalah tantangan akibat dari tren atau perkembangan yang tidak menyenangkan yang akan berakibat, jika tidak ada tindakan pemasaran maka akan berakibat memburuknya penjualan dan laba.[7]

## H. Tahapan Penelitian

Agar penelitian ini dapat tersusun secara sistematika, maka di tempuh tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan
2. Penjajakan lokasi penelitian
3. Membuat desain proposal
4. Berkonsultasi dengan dosen pembimbing
5. Mengajukan desain proposal kepada pembimbing untuk diadakan pengoreksian dan minta persetujuan, kemudian diajukan kepada pihak Jurusan Perbankan Syariah proposal yang telah disetujui kemudian ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Setelah penetapan judul serta penetapan dosen pembimbing, kemudian diseminarkan pada hari kamis 18 Januari 2018.
6. Tahapan pengumpulan data
7. Mengadakan persiapan

[7]Malayu S.P. Hasibun, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Akasara, 2002), Cet. Ke-2, hlm. 151-152.

8. Memohon surat riset kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
9. Menyiapkan instrumen penggalian data.

   Analisis data dilakukan atau melakukan riset ini, diperlukan waktu selama 1 (satu) bulan pada tanggal 16 Mei sampai dengan 25 Juni 2018.
10. Tahapan pengolahan dan analisis data
    a. Melakukan wawancara terhadap Pegawai Bagian Seksi Pelayanan Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin khususnya *Customer Service* dan wawancara terhadap nasabah Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin.
    b. Mengumpulkan data di lapangan sesuai dengan teknik yang telah ditentukan.
    c. Menganalisis data sesuai teknik yang ditentukan. Tahap ini di mulai dari 1 Mei 2018.
11. Teknik penulisan laporan akhir.

    Dalam tahapan terakhir ini dilakukan penulisan dan penyusunan hasil keseluruhan penelitian di lapangan yang sesuai dengan kriteria penulisan skripsi dan kemudian dikonsultasikan dengan dosen pembimbing sekaligus mohon persetujuan, hingga dianggap sempurna dan menjadi sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap dimunaqasyahkan dihadapan Tim Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.