BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (field research). Penelitian lapangan (field research) adalah penelitian mendalam mengenai sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu. (Suryabrata, 2005, hal. 42) Penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data-data berkenaan dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian. (Ibrahim, 2005, hal. 52)

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan data deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka, bertujuan melengkapi uraian dengan membuat deskriptif dan analisis tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan

melalui digitalisasi produk perbankan di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana penelitian itu dilakukan yaitu di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin Jl. Sultan Adam No. 13A, Antasan Kecil Tim., Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70123. Adapun alasa memilih lokasi ini berdasarkan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

2. Masalah yang menjadi objek penelitian ini yaitu strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan belum pernah diteliti.
3. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin, merupakan salah satu tempat Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang mana bertugas menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarkat serta melayanani dalam bidang jasa. Sehingga secara tidak langsung potensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pertambahan jumlah nasabah.

C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah sumber urutan data penelitian yaitu, yang memiliki data mengenai data-data variabel yang diteliti. Subjek utama

penelitian adalah bapak/ibu *Branch Operation Supervisor* dan nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah Strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

   Data adalah sebagai keterangan atau bukti mengenai suatu kenyataan yang masih mentah, masih berdiri sendiri, belum diorganisasikan, dan belum diolah, atau kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan, yang berupa lambing, sifat, dan sekumpulan fakta dari sebuah kejadian. Data yang digali dalam penelitian ini adalah:

   a. Data primer merupakan data yang diperoleh dari kelompok, fokus dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan staff atau karyawan dalam bidang *branch operation supervisor* di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin.

b. Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data sekunder pada penelitian ini adalah data dari bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin, berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin.

2. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah:

a. Informan adalah orang yang membantu untuk memberikan informasi tentang situasi dan latar penelitian, yang dimaksud informan dalam penelitian ini yaitu staff atau karyawan yang melakukan pekerjaan dalam *branch operation supervisor* yaitu ibu Sri Ruliyawati. Serta Mahdaliva Sofia dan Laila Fitriani selaku nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin.

b. Dokumen yaitu berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan penelitian yang terdapat pada bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin yang

berhubungan dengan data yang digali yaitu berupa buku yang mengenai Strategi Pelayanan dan Operasional Bank Syariah

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk mempermudah dalam mengumpulkan data dan untuk mendapatkan fakta kebenaran yang terjadi pada subjek atau objek penelitian, maka penulis menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara adalah salah satu pengumpulan data, pencarian informan dengan bertanya langsung kepada responden. Secara umum metode wawancara ada dua terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu pewawancara menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dirumuskan dengan jelas, sedangkan tidak terstruktur pewawancara tidak menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini digunakan wawancara terstruktur. Dalam proses penelitian ini, penulis langsung mewawancarai staff atau karyawan dalam bidang *branch operation supervisor* dan nasabah di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin
2. Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperooleh data dengan cara dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian.

Dokumentasi dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti laporan keuangan perusahaan serta dokumen lain dalam perusahaan yang relevan dengan kepentingan penelitian.

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Teknik pengolah data ini adalah teknik yang dilakukan penulis dalam mengambil data yang akan dijadikan hasil penelitian. Penulis menggunakan dua teknik pengolah data yaitu:

1. Editing adalah penyeleksian secara selektif data yang diperoleh, melakukan perbaikan data dan melakukan penyempurnaan terhadap data tersebut. Data-data yang diperoleh kemudian dilakukan pemeriksaan ulang dan dilakukan peninjauan ulang lebih lanjut dan cermat. Dengan langkah ini penulis kembali mempelajari kembali semua data tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan.
2. Deskripsi adalah menggambarkan hasil penelitian dari hasil wawancara, catatan tangan dan bahan-bahan lain sehingga diperoleh dari data yang didapat.

Analisis data yaitu proses merinci secara formal untuk menentukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan ide itu. Di mana data yang

diperoleh dari hasil wawancara dan dokumen dibahas secara mendalam sehingga tergambar antara hubungan yang lainnya, dengan demikian maka dapat diketahui strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin.

G. Tahapan Penelitian

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

   Tahapan ini penulis melakukan pengkajian awal terhadap permasalahan yang akan diteliti dalam rangka mendapatkan gambaran umum, kemudian menyusunnya dalam bentuk proposal setelah itu di konsultasikan dengan dosen penasehat. Setelah proposal, kemudian diajukan kepada Jurusan Perbankan Syariah untuk disidangkan dan ditetapkan sebagai rancangan proposal penelitian, kemudian menyusun desain operasional untuk diseminarkan.

2. Tahapan Penelitian dan Pengumpulan Data

   Pada tahapan ini penulis melakukan penelitian sesuai dengan lokasi penelitian yang ada yaitu di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin. Kemudian penulis berusaha

mengumpulkan semua data yang diperlukan dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi.

3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

   Setelah data yang diperlukan berhasil dikumpulkan selanjutnya data yang diolah agar dapat dianalisis. Berkenaaan dengan itu penulis untuk mendapatkan kesimpulan akhir dari penelitian penulis mengkonsultasikan data yang diperoleh kepada dosen pembimbing sehingga bisa mendapatkan hasil yang optimal.

4. Tahapan Penyusunan Laporan Akhir

   Setelah konsep dasar sudah selesai maka langkah selanjutnya yaitu penulis akan menyusun hasil penelitian yang diperolah sesuai dengan sistematika penulisannya. Untuk kesempurnaannya, maka penulis mengkonsultasikannya untuk lebih lanjut kepada dosen pembimbing sehingga dianggap baik dan layak dijadikan sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Setelah disetujui oleh dosen pembimbing maka dilakukan penggandaan dan siap di munaqasahkan.