BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Di dalam penelitian ini, jenis penelitiannya ialah menggunakan jenis penelitian lapangan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang sedang diteliti (Hardiansyah, 2010, hlm. 9). Dengan menggunakan jenis penelitian ini, maka yang dilakukan ialah dengan cara langsung terjun ke lapangan, yaitu pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cab Banjarmasin untuk mendapatkan data dengan cara mengumpulkan informasi dari hasil observasi (pengamatan) dan *interview* (wawancara).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin yang beralamat di Jl. A. Yani KM. 5,2 No. 1.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama) pada saat melakukan pengamatan dan wawancara terhadap informan penelitian. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan wawancara terhadap informan secara langsung untuk mendapatkan informasi mengenai Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Program Ayo Hijrah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah informan atau orang-orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini, yakni pada karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap dua karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin di bagian *front office*, yaitu *customer service*.

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 yang ditetapkan (Sugiyono, 2012, hlm. 401). Teknik pengumpulan datanya dengan melakukan wawancara.

Wawancara adalah alat mengumpulkan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan dan dijawab secara lisan pula, dengan ciri kontak langsung antara peneliti dengan subjek yang diteliti (Mardalis, 2005, hlm. 64). Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyan secara lisan kepada subjek penelitian. Wawancara dilakukan pada *Customer Service.* Pada saat pengajuan pertanyaan, peneliti dapat berbicara berhadapan langsung dengan responden atau bila hal itu tidak mungkin dilakukan, juga bisa melalui alat komunikasi (Anwar, 2014, hlm. 105).

Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui data tentang *Customer Service* dalam memberikan pelayanan pada program #AyoHijrah. Dalam metode ini peneliti akan memperoleh data dan informasi melalui pertanyaan-pertanyaan langsung kepada Ibu Siti Nurrena Kusuma dan Ibu Muthia Fazrina selaku *Customer Service* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan dan uraian dasar. Analisis data dilakukan dengan melakukan penelaahan dan pengkajian secara mendalam terhadap penelitian mengenai Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Program Ayo Hijrah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin.

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini, maka penulis menyusun tahapan analisis data sebagai berikut:

a. Tahapan Pendahuluan

Pada tahapan penulis melakukan observasi awal dengan maksud untuk mengamati secara garis besar terhadap permasalahan yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran umum, kemudian dituangkan dalam bentuk proposal penelitian dengan judul **"Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Program Ayo Hijrah Di PT. Bank Muamalat Indonesia TBK Cabang Banjarmasin"** dan kemudian dikonsultasikan kepada dosen penasehat untuk meminta persetujuan, selanjutnya diajukan ke pihak

perbankan setelah disetujui akan diajukan ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Setelah disetujui dan diterima diadakan konsultasi dengan dosen pembimbing I dan pembimbing II, kemudian dilakukan seminar desain operasional skripsi pada hari Kamis, 13 Februari 2020.

b. Tahapan Pengumpulan Data

Tahapan ini penulis melakukan permohonan izin riset dan kemudian melakukan penelitian lapangan dengan melakukan wawancara langsung kepada informan, sebagai tahap awal, penulis telah melakukan penelitian pendahuluan untuk memperoleh informasi dan data sebagai sumber referensi, diantaranya wawancara bersama Ibu Siti Nurrena Kusuma dan Ibu Muthia Fazrina selaku *Customer Service* di PT. Bank Muamalat Indonesia TBK Cabang Banjarmasin.

c. Tahapan Pengolahan dan Analisi Data

Pada tahapan ini, setalah data dan informasi terkumpul maka penulis akan memperoleh data tersebut dengan menggunakan teknik *editing* data, klasifikasi data, deksripsi data dan melakukan penelaahan terhadap fakta-fakta yang diinginkan dengan mengubungkan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti untuk kemudian hasilnya akan ditaungkan ke dalam bab IV dalam bentuk laporan hasil penelitian.

d. Tahapan Penyusunan Laporan

Pada tahap ini dilakukan penyusunan hasil penelitian yang disesuaikan dengan sistematika penulisan. Untuk kemudian akan dikonsultasikan

kepada Dosen pembimbing I dan Pembimbing II. Sehingga penelitian yang diteliti dikoreksi kembali untuk dilakukan perbaikan dan dapat dianggap layak untuk disajikan sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap untuk dimunaqasyahkan.