

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Intinya, penelitian ini berupaya menggambarkan kondisi faktual yang diperoleh dari hasil pengolahan data secara kualitatif melalui observasi disertai dengan wawancara. Apabila dilihat dari jenis datanya, penelitian ini menggunakan data kualitatif, baik *library research* maupun *field research*. Adapun pendekatan yang digunakan peneliti adalah deskriptif dan fenomenologi.¹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Bank BTN Syariah Parepare, Jl. Andi Makassar No. 59D, Kp Pisang, Kec. Soreang, Kota Parepare. Waktu penelitian ini rencananya akan dilakukan kurang lebih satu bulan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

C. Fokus Penelitian

Untuk mempertajam penelitian kualitatif diperlukan adanya fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada strategi-strategi *customer service* dalam manajemen komplain *Automatic Teller Machine* (ATM) pada Bank BTN Syariah Parepare.

¹Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal* (Cet. 7; Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 26.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistic atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian tersebut.² Sumber data dalam skripsi ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti.³ Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, dan desertasi.⁴

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada suatu objek sebagai sumber informasi yang dicari. Dalam hal ini, sumber data primer Peneliti ialah data langsung yang berasal dari hasil wawancara mendalam. Data jenis ini akan diperlakukan sebagai sumber primer yang mendasari hasil penelitian ini. Objek penelitian ini adalah pegawai/karyawan dan nasabah Bank BTN Syariah Parepare.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain, tidak diperoleh langsung dari subjek penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari buku-buku, jurnal penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

²Joko Subago, *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h.87.

³Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Peneliian Sosial, ed. 1* (Jakarta:Kencana Pranada Media Grop, 2007), h.55.

⁴Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jkarta: Sinar Grafika, 2011), h.106.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Istilah observasi diturunkan dari bahasa Latin yang berarti “*melihat*” dan “*memerhatikan*”. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antaraspek dalam fenomena tersebut.⁵

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti dengan melihat langsung strategi *customer service* dalam manajemen komplain *Automatic Teller Machine* (ATM) pada Bank BTN Syariah Parepare.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses Tanya jawab secara lisan yang bersangkutan satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.⁶ Dalam metode ini, penyusun menggunakan system interview yang bebas namun terkontrol. Dengan kata lain, interview dilaksanakan dengan bebas apa yang diinginkan oleh interview kepada intervier namun mengarah dalam pembicaraannya. Penyusun menggunakan metode ini agar dalam wawancara lebih mudah serta komunikatif.

⁵Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Ed.1,Cet.4; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016) h.143.

⁶Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006) h.105

Wawancara adalah proses interaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, dimana kedua pihak yang terlibat (pewawancara dan terwawancara) memiliki hak yang sama dengan bertanya dan menjawab. Keduanya boleh saling bertanya dan saling menjawab. Bahkan tidak hanya sekedar tanya jawab, tetapi juga mengemukakan ide, pengalaman, cerita, curhat, dan lain sebagainya.⁷

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi hanyalah nama lain dari analisis tulisan atau analisis terhadap isi visual dari suatu dokumen.⁸

Pendokumentasian yang peneliti lakukan adalah dengan merekam pembicaraan pada saat wawancara. Dokumentasi ini digunakan untuk mencari data atau sumber yang berkaitan dengan penelitian “strategi *Customer Service* dalam manajemen komplain *Automatic Teller Machine* (ATM) pada Bank BTN Syariah Parepare”.

F. Uji Validitas Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Keabsahan data dilakukan untuk

⁷Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013), h.27.

⁸Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, h.143.

membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk mengujidata yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.⁹

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Diantaranya adalah melalui tiga tahap model yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.¹⁰

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak untuk itu maka perlu dicatat secara rinci dan teliti. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberi gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, data tersebut disajikan. Penyajian data diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian dan Pengembangan Research dan Development (Cet, II:Bandung Alfabet, 2016)*, h.277.

¹⁰Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet.3; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h.98.

penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data diarahkan agar terorganisasi dan tersusun dalam pola hubungan, uraian naratif, seperti hasil wawancara dan hasil bacaan. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi. Melalui analisis data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami.¹¹

3. *Conclusion Drawing* atau verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian kualitatif namun masih bersifat sementara.

Peneliti menggunakan ketiga teknik analisis data tersebut yaitu: reduksi data, penyajian data, dan *conclusion drawing* yang bertujuan untuk mempermudah analisis data yang diperoleh.

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan R&D* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006) h.338.