

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dimana penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara khusus menggambarkan sifat dan karakter suatu individu, gejala, keadaan, kondisi atau kelompok tertentu. Selain itu dapat menentukan frekuensi, penyebaran suatu gejala, atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara gejala yang satu dengan gejala yang lainnya dalam suatu masyarakat.

Berdasarkan masalahnya, penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini berupaya mendeskripsikan, mencatat dan menganalisis dan menginterpretasikan apa yang diteliti melalui observasi, wawancara dan mempelajari dokumentasi.¹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Bank BTN Syariah Parepare tepatnya di Jl. Andi Makkasau No. 59D Kota Parepare . Waktu penelitian ini adalah peneliti akan melakukan penelitian ± 2 bulan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan Bank BTN Syariah Parepare dalam menghadapi persaingan, dengan memperhatikan standar pelayanan dan strategi Bank BTN Syariah Parepare dalam menghadapi persaingan bisnis tersebut.

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 data lainnya guna keperluan penelitian tersebut.² Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi ataupun kuisisioner untuk menunjang kekurangan data.³ Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh langsung dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis dan disertasi.⁴

1. Data Primer

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

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah 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 serta dokumentasi dari Bank BTN Syariah Parepare yang terkait dengan penelitian ini.

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

³Bagong Suyanton dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial* (Ed.I,Cet.III; Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), h. 55.

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

E. Teknik Pengumpulan dan Pengelohan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan (observasi), wawancara (interview) dan dokumentasi. Sesuai dengan sumber data, maka dalam penelitian ini penyusun melakukan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pengamatan (observasi)

Yaitu pengamatan secara langsung terhadap Bank BTN Syariah Parepare yang akan diteliti, agar mendapat gambaran yang tepat mengenai objek penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah interview bebas terpimpin yaitu interview mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kerangka pertanyaan yang telah dipersiapkan. Sedangkan interview diberikan kebebasan dalam memberikan jawaban. Sebagaimana yang telah dijelaskan diatas interview ini diajukan kepada pihak bank BTN Syariah untuk mendapatkan data tentang proses pelaksanaan penelitian ini.

2. Wawancara (interview)

Yaitu teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab kepada pihak Bank BTN Syariah Parepare yaitu kepada karyawan bank seperti Customer Service, Teller Service, Security dan beberapa nasabah bank BTN Syariah.

3. Dokumentasi

Yaitu Pendokumentasian yang peneliti lakukan adalah dengan merekam pembicaraan pada saat wawancara sebagai data pendukung dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam. Dokumentasi ini digunakan untuk mencari data atau sumber yang berkaitan dengan penelitian “strategi pelayanan Bank BTN Syariah Parepare dalam menghadapi persaingan bisnis”. Oleh

karena itu, sumber informasi dokumentasi yang dikumpulkan dari pihak Bank BTN Syariah Parepare seperti dokumen, gambaran dan sejarah singkat serta visi misi dari lembaga itu sendiri.

F. Teknik Analisis Data

Menganalisis data berarti menguraikan data atau menjelaskan data sehingga berdasarkan data itu pada gilirannya dapat ditarik pengertian dan kesimpulannya.⁵ Analisis data merupakan proses pencandraan dan penyusunan transkrip interview serta material lain yang telah terkumpul. Maksudnya agar peneliti dapat menyempurnakan pemahaman terhadap data tersebut untuk kemudian menyajikannya kepada orang lain lebih jelas tentang apa yang telah ditemukan atau didapatkan dilapangan. Analisis data nantinya akan menarik kesimpulan yang bersifat khusus atau berangkat dari kebenaran yang bersifat umum mengenai suatu fenomena dan mengeneralisasikan kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data yang berindikasi sama dengan fenomena yang bersangkutan.⁶ Analisis data yang dilakukan berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh penulis pada Bank BTN Syariah Parepare.

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah :

1. Reduksi Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengamatan, wawancara, catatan lapangan, serta bahan-bahan data lain yang ditemukan di lapangan dikumpulkan dan diklasifikasikan dengan membuat catatan-catatan ringkasan, metode untuk menyesuaikan menurut hasil penelitian. Tahapan dari reduksi data ini, peneliti akan

⁵Joko Subago, *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)* (Jakarta, Rineka Cipta: 2006), h. 39.

⁶Saifuddin Aswar, *Metode penelitian* (Cet, Ke-2; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000), h. 40.

mengumpulkan data dan informasi dari catatan hasil observasi, dan wawancara serta mencari hal-hal yang dianggap penting dari setiap aspek temuan penelitian.

2. Penyajian Data (*Display Data*)

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan. Pada tahap ini dilakukan perangkuman terhadap penelitian dalam susunan yang sistematis untuk mengetahui strategi pemasaran produk perbankan, memberi makna disetiap rangkuman sesuai dengan fokus penelitian jika dianggap belum memadai maka dilakukan penelitian kembali ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dan sesuai dengan alur penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan dengan mencocokkan pada *reduksi data* dan *display data*, agar kesimpulan yang telah dikaji dapat disepakati untuk ditulis sebagai laporan yang memiliki tingkat kepercayaan yang benar.