

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini merujuk pada pedoman Penulisan Karya Ilmiah Skripsi yang diterbitkan STAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian, yakni jenis penelitian, lokasi penelitian, focus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.¹

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian lapangan (*field research*) dan berdasarkan sifat permasalahannya, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Deskriptif merupakan penelitian dengan menggambarkan dan menginterpretasikan suatu objek sesuai dengan data yang ada dilapangan. Sedangkan kualitatif adalah data yang diperoleh dari hasil pencarian fakta dan informasi yang diambil dari informan untuk di wawancarai kemudian digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Tujuan dari pendekatan deskriptif kualitatif yaitu: (1) untuk mempermudah mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk alur cerita atau teks naratif sehingga lebih mudah dipahami. Pendekatan ini menurut peneliti mampu menggali data dan informasi sebanyak-banyaknya dan sedalam mungkin untuk keperluan penelitian; (2)

¹Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi, (Parepare: STAIN Parepare, 2013), h. 30.

Pendekatan penelitian ini diharapkan mampu membangun keakraban dengan subjek penelitian atau informan ketika mereka berpartisipasi dalam kegiatan penelitian sehingga peneliti dapat mengemukakan data berupa fakta-fakta yang terjadi dilapangan; (3) Peneliti mengharapkan pendekatan ini mampu memberikan jawaban atas rumusan masalah yang telah diajukan.²

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Enrekang yakni di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dalam waktu kurang lebih \pm 1 bulan lamanya, disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

3.4 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.³ Sumber data dalam penelian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, seperti yang telah digunakan dalam penelitian ini, peneliti memilih sumber data dan mengutamakan prespektif *emic*, artinya mementingkan pandangan informan, yakni

²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), h. 115.

³Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam teori ke praktek* (Jakarta:Rinek Cipta, 2006), h. 87.

bagaimana mereka memandang dan menafsirkan dunia dari pendiriannya.⁴ Peneliti tidak dapat memaksakan kehendaknya untuk mendapatkan data yang diinginkan.

Apabila peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut informan. Apabila peneliti menggunakan teknik observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda, gerak atau proses sesuatu. Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Berdasarkan kepada fokus dan tujuan kegunaan penelitian maka sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu :

3.4.1 Data Primer

Sumber data primer adalah data otentik atau data yang berasal dari sumber pertama.⁵ Dengan kata lain, data yang diambil oleh peneliti secara langsung dari objek penelitiannya, tanpa diperantarai oleh pihak ketiga, keempat dan seterusnya, baik yang berupa observasi maupun hasil wawancara yang penulis dapatkan dari pimpinan atau manajer operasional dan karyawan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang. Data primer dalam hal ini diperoleh dari sumber individu atau perorangan maupun kelompok yang terlibat langsung dalam operasi BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi pada instansi terkait, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian

⁴Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Cet. IV; (Bandung Alfabeta, 2008), h. 181.

⁵J. Supranto, *Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran edisi VI* (Jakarta: Fakultas Ekonomi, 1997), h. 216.

dan seterusnya.⁶ Data dan sumber sekunder yang berupa tulisan-tulisan yang mendukung atau memperkuat data primer yang ada.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian mengumpulkan data. Tanpa mengetahui metode pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, sumber, dan berbagai macam cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alami (*natural setting*). Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau metode pengumpulan data, maka metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dokumentasi dan gabungan ketiganya.⁷ Dalam menemukan kebenaran dalam suatu masalah yang dikemukakan, secara umum data diperoleh melalui;

3.5.1 Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Metode ini digunakan untuk meneliti dan mengobservasi secara langsung gejala-gejala yang ada kaitanya dengan pokok masalah yang ditemukan di lapangan untuk memperoleh keterangan tentang strategi pelayanan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang.

⁶Sujono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1986), h. 12.

⁷Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h.62.

3.5.2 Wawancara

Wawancara (*interview*) yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan.⁸ Dilakukan dengan memberikan sederetan pertanyaan yang terstruktur dengan mempersiapkan Alat tulis. Narasumber utama adalah kepala atau manajer dan karyawan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang yang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, brosur, dokumen, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.⁹ Yang dimaksud dengan dokumentasi dalam penelitian ini adalah peneliti memperoleh data dan informasi yang berasal dari dokumen-dokumen dan arsip-arsip sebagai pelengkap data yang diperlukan.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka analisis data yang digunakan adalah kualitatif. Pengumpulan data adalah kegiatan menguraikan atau menghimpun seluruh data yang telah didapatkan dari lapangan baik berupa hasil observasi, wawancara serta data-data yang berbentuk dokumen tertentu tanpa terkecuali. Penyajian data, upaya menyajikan data untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian ini. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdehanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul

⁸Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei* (Cet. I; Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan, 2009), h. 182.

⁹Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h. 186.

dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kesimpulan dan verifikasi, yaitu upaya untuk mencari makna terhadap data yang dikumpulkan, dengan mencari pola, hubungan, persamaan dari hal-hal yang sering timbul.

