

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan ini meliputi beberapa hal yaitu jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, focus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, ada teknik analisis data. Untuk lebih mengetahui metode penelitian ini , maka diuraikan sebagai berikut

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis kualitatif yang menggunakan data yang berupa narasi/bahasa/kata-kata dengan metode *field research* (penelitian lapangan). Penelitian ini menggunakan pendekatan *fenomenologis* untuk menganalisis atau mengungkapkan sesuatu berdasarkan dengan peristiwa atau kejadian yang tampak. *Fenomenologi* digunakan penulis dalam menganalisis bagaimana ”Strategi Bank BRI Unit Polewali Dalam menjaga Loyalitas Nasabah”.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian yang akan bertempat di kantor Unit Polewali Jl. Ahmad Yani No. 8, Kota Polewali Mandar Sulawesi Barat, Dalam jangka waktu kurang lebih ± 2 bulan.

D. Fokus Penelitian

Penelitian ini menfokuskan pada bagaimana strategi Bank BRI Unit Polewali dalam menjaga loyalitas nasabahnya.

E. Sumber dan Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat secara langsung. Dalam penelitian ini data primer di dapatka dengan *interview* atau wawancara kepada pihak manajer dan beberapa karyawan Bank BRI Cabang Polewali.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat tidak secara langsung. Data sekunder pada penelitian ini berupa dokumen yang ada pada bank BRI Cabang Polewali.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian¹Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semistruktur yaitu wawancara jenis ini memiliki jenis tujuan untuk menentukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-ide, objek wawancara adalah manager Bank BRI Unit Polewali, dan beberapa karyawan Bank BRI Unit Polewali.

2. Observasi

Metode penelitian dengan mengadakan pengamatan langsung dan pencatatan sistematis terhadap fenomene-fenomena selama praktik. Melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang diselidiki beberapa informasi yang dapat diperoleh dari hasil observasi. Observasi adalah tempat, pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, peristiwa dan waktu.

¹Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*,(Jakarta:salemba Empat,2011) h.105.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelompok². berupa data-data dari Bank BRI Unit Polewali dan mencari sumber lain berupa buku, jurnal, dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.³

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi suatu yang dapat di kelola, mensitesiskannya, mencari dan menemukan pola, menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Model analisis data yang digunakan oleh peneliti yaitu Model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman adalah aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara *iteratif* dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data adalah *data reduction*, *data display*, dan *verification*.⁴

²Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta:Salemba Empat, 2011), h.114.

³Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif rancangan penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), h.242.

⁴Sugiyono, *Metode penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2010), h.430.

1. *Data reduction* (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 memiliki data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang akan lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Display Data* (Penyajian Data)

Display data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan sudah mempunyai alur tema yang jelas, yang dihasilkan dari hasil wawancara atau pengamatan yang ada dilapangan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling penting digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. *Verification*

Adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu kesimpulan awal yang dikeluarkan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak dikemukakan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.⁵

⁵Andi Prastowo, *Metode Penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*, (Yogyakarta:Ar-Ruzz Media, 2016),h.242-249.