

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian dalam penelitian ini yaitu berawal dari bulan Maret 2021 s/d Juli 2021. Dalam hal ini, lokasi penelitian terletak di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan yang beralamat di Jalan Brigjend Katamso No. 219, Sukaraja, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan, menyusun, dan mendeskripsikan berbagai dokumen, data informasi yang aktual yang bertujuan untuk memaparkan suatu keadaan yang diteliti.¹ Penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam konteks setting tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, *komprehensif* dan *holistic*.² Penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana Strategi Pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan.

C. Informan Penelitian

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki data, informasi ataupun fakta dari suatu objek mengenai penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Peneliti mewawancarai pegawai pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang

¹ Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), cet. Ke-11, hlm.3.

² Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm.213.

Medan yaitu *Customer Service*, mengenai Strategi Pelayanan dalam menangani keluhan nasabah. Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti.³

Peneliti beralasan menggunakan purposive sampling yaitu untuk mengumpulkan suatu data yang benar-benar real atau nyata dengan mewawancarai seorang informan yang dianggap mengetahui atau menguasai suatu keahlian atau pekerjaan tertentu dibidangnya. Sehingga dari purposive sampling tersebut yang peneliti gunakan untuk penelitian itu guna mempermudah pengolahan data untuk keperluan penelitian itu sendiri.

D. Sumber Data

Menurut Lofland sebagaimana yang telah dikutip oleh Lexy. J. Meleong dalam bukunya yang berjudul *Metodologi Penelitian Kualitatif*, mengemukakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya berupa data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jelas datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik.⁴

Sedangkan yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan metode wawancara dalam mengumpulkan datanya maka sumber datanya disebut informan, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan baik secara tertulis maupun lisan. Apabila menggunakan observasi maka sumber datanya berupa benda, gerak, atau

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, (Bandung : Alfabeta, 2012), h.54.

⁴ Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), cet. Ke-, h. 112.

proses sesuatu. Apabila menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatanlah yang menjadi sumber datanya.⁵Sumber data untuk penelitian ini diperoleh dari :

1. Sumber data primer yaitu : berupa kata-kata yang diperoleh dari hasil wawancara/interview dengan para informan. Informan dalam data primer yaitu pegawai pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan, seperti *Customer Service* yang meliputi berbagai hal yang berkaitan tentang Strategi Pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan.
2. Sumber data sekunder yaitu : berupa beberapa buku, jurnal ilmiah, serta dokumen yang berhubungan dengan materi penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, di mana cara tersebut menunjukan pada suatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi dapat diperlihatkan penggunaannya.⁶

Dalam hal ini pengumpulan data peneliti terjun langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang valid, maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Observasi yaitu metode melalui pengamatan secara langsung di lapangan terhadap objek penelitian.⁷ penulis melakukan penelitian dengan cara mengamati langsung terhadap segala sesuatu yang terkait dengan masalah yang akan diteliti, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Dalam hal ini peneliti terjun

⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002, Cet.XII), hlm.107.

⁶ Ibid, h.134

⁷ Suharsismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta) h. 128.

langsung dan melakukan observasi pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan untuk mengetahui strategi pelayanan yang dilakukan oleh bank dalam menangani keluhan nasabah.

2. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.⁸ Dalam hal ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur, di mana seorang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan untuk mencari jawaban atas hipotesis yang disusun dengan ketat.⁹

Teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah secara terstruktur (tertulis) yaitu dengan menyusun terlebih dahulu beberapa pertanyaan yang akan disampaikan kepada informan. Dalam hal ini peneliti mewawancarai pegawai pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan. Metode wawancara yang dilakukan peneliti digunakan untuk menggali data terkait Strategi pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu proses pengumpulan data dan pengambilan data berdasarkan tulisan berbentuk catatan, buku, dokumen atau arsip-arsip milik lembaga yang diteliti. Dokumentasi ini digunakan untuk mencari data atau sumber yang berkaitan dengan penelitian Strategi Pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan.

⁸ Ibid, h. 135

⁹ Ibid, h.138

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk deskriptif yang sering disebut kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya dan sering disebut dengan penelitian yang tidak menggunakan angka-angka atau menggunakan statistik, dan tujuan utama penelitian ini adalah menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tetap.¹⁰

Pada jenis penelitian kualitatif ini, pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau pengolahan data selesai. Dalam hal ini, data sementara yang terkumpulkan, data yang sudah ada dapat diolah dan dilakukan analisis data secara bersamaan.

Pada saat analisis data, dapat kembali lagi ke lapangan untuk mencari tambahan data yang dianggap perlu dan mengolahnya kembali. Pengolahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengklasifikasikan atau mengkategorikan data berdasarkan tema sesuai dengan yang akan diteliti. Adapun Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah :

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan , mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif serta disesuaikan dengan permasalahan yang telah di rumuskan dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan dengan meneliti ulang.

¹⁰ Sukardi, *Metodologi Pendekatan Kompetensi dan Praktiknya*, (Jakarta: PT. Bumiaksara, 2003), hlm. 157-158.

2. Penyajian data

pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan yang diperoleh selama lapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan.¹¹

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data merupakan suatu langkah untuk mengurangi kesalahan dalam proses perolehan data penelitian yang tentunya akan berimbas terhadap hasil akhir dari suatu penelitian. Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik kredibilitas data. Untuk pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan langkah-langkah, seperti perpanjangan pengamatan dan triangulasi.

Peneliti tinggal dilapangan penelitian sampai pengumpulan data tercapai. Perpanjangan pengamatan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.¹²

¹¹Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 85-89.

¹² Ibid, h. 248

Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini setelah dicek kembali pada sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.¹³ Dalam penelitian ini peneliti melakukan perpanjangan pengamatan, dengan kembali lagi ke lapangan untuk memastikan apakah data yang telah peneliti peroleh sudah benar atau masih ada yang salah.

Langkah yang harus dilakukan oleh peneliti dalam perpanjangan pengamatan adalah:

1. Apabila data yang diperoleh selama ini, setelah dicek kembali pada sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.
2. Dalam memperpanjang pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *rapport* (hubungan), semakin akrab (tidak ada jarak lagi), karena semakin terbuka akan mempermudah dalam mencari informasi.
3. Berapa lama perpanjangan pengamatan ini dilakukan, akan sangat tergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian data.
4. Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh.
5. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

¹³ Ibid, h. 271

6. Untuk membuktikan apakah peneliti melakukan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan atau tidak, maka akan lebih baik kalau dibuktikan dengan surat keterangan perpanjangan.
7. Selanjutnya surat keterangan perpanjangan ini akan dilampirkan dalam laporan penelitian.

Selanjutnya peneliti melakukan teknik pengecekan keabsahan data dengan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.¹⁴

Peneliti memanfaatkan sesuatu yang diluar data yang berkaitan dengan penelitian. Triangulasi merupakan usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin perbedaan yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi, wawancara dengan informan. Oleh karena itu, untuk mendapatkan data yang valid dan ada kecocokan satu sama lain, peneliti mengadakan triangulasi sumber data melalui pemeriksaan terhadap sumber lainnya yaitu membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

Ada beberapa kriteria untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif, antara lain :

¹⁴Ibid, h. 178

a. Kepercayaan (*Credibility*)

Credibility data dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya. Ada beberapa langkah-langkah untuk mencapai kredibilitas, yaitu :

1) Teknik perpanjangan pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak.

2) Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.

3) Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian, terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu, yaitu :

a) Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumen pendukung terhadap informan.

b) Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber

masih segar belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

4) Mengadakan membercheck

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data, dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data itu pertanda data tersebut valid, sehingga semakin kredibel.¹⁵

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 270-277