

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Alasan Memilih Pendekatan Kualitatif

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, metode penelitian ini muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas atau fenomena. Dalam penelitian ini yang akan dilakukan adalah untuk mencari titik temu antara apa yang tertuang dalam bentuk teori dengan realitas yang ada di lapangan, oleh karena itu digunakan suatu pendekatan kualitatif.

Menurut Sukmadinata (2009), metode kualitatif adalah penelitian untuk mendiskripsikan dan menganalisis tentang fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap, dan aktivitas sosial secara individual maupun kelompok. Metode kualitatif merupakan kumpulan metode untuk menganalisis dan memahami lebih dalam mengenai makna beberapa individu maupun kelompok dianggap sebagai masalah kemanusiaan atau masalah sosial Creswell(2015).

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta- fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti. Penelitian kualitatif ini menggunakan metode penelitian eksplorasi, eksplorasi merupakan jenis penelitian awal dari suatu penelitian yang sifatnya sangat luas. Dalam

penelitian eksplorasi menjadi sangat penting dikarenakan akan menghasilkan landasan yang kuat bagi penelitian selanjutnya. Yusuf, (2004)

Adapun penulisannya adalah deskriptif kualitatif yaitu sebuah penelitian yang mengungkapkan suatu fenomena melalui deskripsi bahasa non-statistik secara holistik. Oleh karena itu, laporan deskriptif kualitatif harus mampu memberikan data yang terkumpul berupa uraian, kata, gambar, dan bukan angka, dan juga memberikan gambaran yang secermat mungkin mengenai suatu individu, tindakan, gejala oleh kelompok tertentu.

Artinya dalam penelitian ini memberikan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.

3.2 Prosedur Penelitian

3.2.1 Tahap Penentuan Topik Penelitian

Pada tahapan ini penentuan topik penelitian didasarkan pada permasalahan yang terjadi di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. Topik yang diambil dalam penelitian ini adalah Strategi peningkatan kualitas pelayanan sedangkan objek penelitian yang dipilih adalah nasabah prioritas. Topik yang dibahas dalam penelitian ini adalah strategi peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas. Tahapan dalam penentuan topik penelitian ini adalah:

1. Peneliti menyesuaikan topik penelitian dengan bidang studi peneliti. Bidang studi yang peneliti tekuni yaitu Perbankan Syariah, maka topik yang akan di bahas yaitu strategi peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.

2. Bermanfaat untuk subjek penelitian. Dalam menentukan topik penelitian, pastikan hasil akhir atau output dari penelitian memiliki manfaat untuk subjek penelitian secara khusus dan masyarakat luas secara umum. Sebuah penelitian dapat dinilai berhasil dilakukan jika memiliki manfaat untuk masyarakat, bisa diterapkan pada kehidupan nyata, atau memberikan solusi atas suatu permasalahan.
3. Dalam menentukan topik penelitian, peneliti memilih hal atau tema yang sedang tren atau terjadi di masyarakat. Menentukan topik penelitian dari hal yang sedang tren akan membuat penelitian jadi lebih relevan dengan keadaan yang sedang terjadi. Pada saat melakukan Praktek Kerja Lapangan di PT. Bank Sumut Syariah peneliti menemukan adanya perubahan jumlah nasabah prioritas setiap tahun nya.
4. Terjangkau oleh peneliti. Topik penelitian yang dipilih oleh peneliti juga harus memperhatikan aspek keterjangkauan. Terjangkau yang dimaksud ini dapat dilihat dari berbagai sisi, mulai dari lokasi, waktu, kerjasama, hingga dana. Dalam hal ini, peneliti memilih lokasi penelitian yaitu pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya.
5. Data mudah didapatkan. Data yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian ini bisa di dapatkan dari staf pembiayaan yaitu Pak Ading dan dari staf administrasi pembiayaan yaitu Pak Rizki Akbar.
6. Topik yang dibahas penting untuk diteliti. Dalam hal ini, peneliti menganggap bahwa judul yang akan diteliti penting untuk dilakukan penelitian.

3.2.2 Tahap Penentuan Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian merupakan unsur sangat penting dalam penelitian. Menemukan masalah dan selanjutnya merumuskannya merupakan tahap permulaan penelitian dari tahapan-tahapan yang lain dan bukan hal yang mudah penelitian berawal dari masalah dan dilakukan untuk menjawab masalah. Tahapan dalam penentuan rumusan masalah ini adalah:

1. Mengidentifikasi masalah yang akan diteliti. Identifikasi masalah dapat dilakukan dengan cara membaca literatur, melakukan wawancara dengan ahli, atau melakukan observasi langsung. Setelah masalah teridentifikasi, peneliti dapat membuat pertanyaan penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dan menjawab masalah yang ada.
2. Mempersempit topik yang akan diteliti. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat rumusan masalah agar penelitian lebih terarah dan dapat ditentukan fokus yang akan dibahas.
3. Mengkaji rujukan yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti. Dalam hal ini, peneliti memperbanyak membaca literatur, penelitian terdahulu dan jurnal dalam penelitian yang telah dilakukan terdahulu oleh peneliti sebelumnya.

3.2.3 Tahap Pengumpulan Kajian Pustaka

Pada dasarnya, kajian pustaka adalah proses untuk melakukan tinjauan umum dari karya literatur yang diterbitkan sebelumnya terkait berbagai macam topik. Tahapan dalam pengumpulan kajian pustaka dalam penelitian ini adalah:

1. Mencari, membaca, dan memahami sumber bacaan yang relevan. Pada tahap ini, dikarenakan kajian pustaka selalu berkaitan dengan penelitian sebelumnya, maka untuk membuat kajian pustaka harus mencari, membaca,

dan memahami penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Peneliti banyak mendapatkan referensi dari penelitian sebelumnya.

2. Melakukan pencatatan agar peneliti mengetahui hal-hal penting yang bisa dimasukkan ke dalam kajian pustaka.
3. Membuat kajian pustaka dan menulis pandangan umum. Dalam membuat kajian pustaka, sebaiknya dilakukan dengan cara sistematis serta menggunakan teori yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Pada tahap ini, penulisan kajian pustaka harus sesuai dengan pandangan umum dan berhubungan isi dari penelitian yang sudah dilakukan.

3.2.4 Tahap Pengumpulan Data

Hal pertama yang memang harus dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan pengumpulan data adalah meninjau literatur yang telah ada. Literatur ini bisa dari mana saja asalkan berfungsi menyajikan pengetahuan yang sekiranya dibutuhkan oleh peneliti. Literatur ini bisa berupa temuan substantif dan juga bisa berupa kontribusi teoritis serta metodologis. Tahapan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Konsultasi pada staf pemasaran dan staf administrasi pembiayaan pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.
2. Menentukan metode penelitian untuk memperkirakan metode yang akan digunakan dalam mengumpulkan data. Hal ini bertujuan agar kondisi masyarakat yang akan dijadikan sebagai sumber data bisa dipahami secara lebih lagi. Maka nantinya penentuan sumber data bisa dilakukan sehingga bisa dijalankan proses pendekatan pada sumber data yang dibutuhkan.
3. Tahap penyusunan pertanyaan. Proses penyusunan pertanyaan ini sudah seharusnya dilakukan dengan disesuaikan pada topik atau tema penelitian.

Dalam membuat pertanyaan tentu saja susunan pertanyaan sebaiknya dibuat semenarik mungkin. Selain itu pertanyaan yang diberikan juga harus sesuai dengan kebutuhan penelitian sehingga nantinya bisa diperoleh hasil penelitian yang memang berdasarkan jawaban dari sumber data.

4. Pencatatan data. Hal ini bisa dimaksudkan sebagai suatu proses yang dilakukan tepatnya setelah seluruh data telah terkumpul. Pencatatan data ini perlu dilakukan tepatnya sebelum dilakukan proses analisis data. Oleh karena itu proses pencatatan data haruslah dilakukan secara teliti dan cermat.

3.2.5 Tahap Analisis Data

Pada penelitian kualitatif, peneliti perlu membuat catatan lapangan, memilih data yang sekiranya penting untuk mendukung argumen dalam laporan penelitian dan melihat hubungan antar data yang sudah dikumpulkan. Tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Tahap pengumpulan data. Hal pertama yang dilakukan peneliti adalah mengumpulkan data berdasarkan pertanyaan atau permasalahan yang sudah dirumuskan. Data kualitatif bisa dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara mendalam, kajian dokumen, atau *focus group discussion*.
2. Pemilihan dan kategorisasi data. Setelah peneliti mengumpulkan data, tahap selanjutnya adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari data-data lapangan.
3. Penyajian data. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang

sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

3.2.6 Tahap Penarikan Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan cara: (1) memikirkan ulang selama penulisan, (2) tinjauan ulang catatan lapangan, (3) tinjauan kembali dan tukar pikiran antarteman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif, (4) upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain

3.3 Objek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, objek penelitian adalah nasabah prioritas. Objek penelitian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas untuk mengidentifikasi efektivitas dan keberhasilan bank tersebut.

3.4 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif manusia yang bertindak sebagai peneliti ikut dilibatkan sebagai alat dalam penelitian. Hal ini dikarenakan dalam penelitian kualitatif sumber data yang digunakan berupa teks dan tuturan dari hasil wawancara. Menurut Moleong (2012, hlm. 168) kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit, peneliti bertindak sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir

data, dan pada akhirnya ia menjadi pelapor penelitiannya. Pengertian instrumen atau alat penelitian di sini tepat karena ia menjadi segalanya dari seluruh proses penelitian.

Instrumen lain yang digunakan dalam penelitian, yaitu instrumen-instrumen yang mempermudah peneliti dalam menghimpun data. Instrumen tersebut difungsikan sebagai alat untuk mengumpulkan informasi mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. Berikut ini adalah instrumen yang digunakan dalam penelitian penerapan strategi pemasaran produk terhadap jumlah tabungan :

1. Lembar pertanyaan, berupa lembaran yang disiapkan peneliti sebelum terjun kelapangan. Lembar pertanyaan ini berfungsi sebagai acuan peneliti saat mewawancarai nasabah. Lembar pertanyaan berisi pertanyaan-pertanyaan mendasar yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.
2. Lembar pengamatan, berupa lembaran yang berisi tentang hal-hal yang berkaitan dengan nasabah yang menyimpan dananya ataupun menabung. Lembaran itu difungsikan sebagai lembar isian yang nantinya diisi oleh peneliti mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan diterapkan pada PT. Bank Sumut Syariah. Lembar pengamatan juga difungsikan sebagai catatan lapangan yang berguna menghimpun informasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2012, hlm. 209) mengatakan jika catatan lapangan adalah catatan tertulis tentang apa yang didengar, dilihat, dialami, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi terhadap data dalam penelitian kualitatif.
3. Kamera digunakan sebagai alat untuk mendokumentasikan data dalam bentuk gambar atau foto. Menurut Moleong (2012, hlm. 160) foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi

subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif. Penggunaan kamera dalam penelitian kualitatif berperan penting karena gambar yang didokumentasikan oleh kamera dapat menjelaskan dan sebagai bahan bukti dilakukannya wawancara dengan nasabah prioritas.

3.5 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data disajikan dalam bentuk verbal bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif adalah data non-numerik atau angka. Data ini biasanya berisi analisa kondisi jumlah nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya sehingga membantu peneliti dalam menentukan permasalahan.

3.6 Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

1. Sumber data primer, yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Bapak Rama Indra Jaya sebagai divisi pemasaran dan Bapak Sute sebagai divisi pemasaran.
2. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dokumentasi dan studi pustaka merupakan sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian terdahulu , dokumentasi PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan secara kualitatif yang relevan maka dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan cara:

1. Metode Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan gambaran umum tentang apa yang akan diteliti. Observasi dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti yaitu pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.

2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat berkonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik ini dilakukan dengan wawancara kepada karyawan yang mempunyai wewenang dalam memberikan data dan ini informasi yang dibutuhkan dalam penelitian dan wawancara dengan nasabah prioritas yang menabung pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara sebagai metode pengumpulan data untuk penelitian. Wawancara adalah suatu pola khusus dari sebuah interaksi yang dimulai secara lisan untuk suatu tujuan tertentu dan di fokuskan pada daerah konten yang spesifik dengan suatu proses eliminasi dari bahan-bahan yang tidak ada hubungannya secara berkelanjutan Robert Kahn dan Daniel Katz(2006). Menurut Kontjaraningrat(2002) wawancara merupakan suatu cara yang digunakan untuk

tugas tertentu, mencoba untuk mendapatkan sebuah informasi dan secara lisan pembentukan responden, untuk berkomunikasi secara tatap muka.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku dan sebagainya yang ada pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.

4. Studi Pustaka

Dengan mengumpulkan buku-buku produk bank syariah, baik berupa jurnal, artikel, buku maupun hasil penelitian yang sama dan berhubungan dengan permasalahan penelitian.

3.8 Pengujian Keabsahan Data

Data yang valid didapat dari uji kredibilitas terhadap data yang didapat penelitian sesuai penelitian kualitatif. Adapun pengajuan kredibilitas yang digunakan triangulasi . Triangulasi merupakan data perbandingan untuk mencari titik tengah informasi dan data. Triangulasi sumber menguji dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Lalu data tersebut diproposalkan dan dikategorikan dengan apa yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Peneliti akan memudahkan data tersebut untuk diteliti lebih lanjut dengan melakukan observasi, wawancara, atau dokumentasi. Fungsinya Jika terdapat data yang tidak benar maka peneliti akan mengkonfirmasi pada sumber data. Triangulasi waktu, narasumber pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berada pada pertemuan selanjutnya, oleh karena itu butuh pengecekan berulang-ulang untuk mendapat keabsahan data. Yang dimaksud dengan keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi:

1. Mendemonstrasikan data yang benar;
2. Menyediakan dasar agar dapat diterapkan;

3. Memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat konsistensi dari prosedur dan kenetralan dari pertemuan dan keputusan-keputusannya.

3.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data ialah upaya yang dilakukan dengan data, menemukan pola, memilah milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, dan apa yang dapat diceritakan. Metode analisa data yang dipakai dalam penelitian ini ialah metode analisis kualitatif, karena dalam penelitian ini peneliti mendapatkan keterangan keterangan dalam bentuk uraian. Kualitatif ialah prosedur penelitian dimana yang menghasilkan data deskriptif, maksudnya sumber data yang di peroleh itu di tulis, atau di ungkapkan dan tingkah laku yang di observasi oleh manusia. Analisis data kualitatif tersebut menggunakan cara berfikir induktif. Induktif merupakan cara berfikir yang berawal dari fakta atau peristiwa yang di tarik menjadi kesimpulan.

Berdasarkan keterangan di atas maka dalam menganalisa data peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data tersebut dianalisa dengan menggunakan cara berfikir induktif berdasarkan info tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.

