

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada dasarnya sebuah penelitian agar mendapatkan data berisi dan lengkap maka peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif.<sup>90</sup> Metode kualitatif merupakan metode pendekatan yang peneliti gunakan untuk mengelompokkan data dengan cara bertatap muka dan berinteraksi dengan orang-orang yang berada di saat penelitian.<sup>91</sup> Penelitian kualitatif merupakan mencari makna, pemahaman terhadap suatu fenomena, peristiwa, kehidupan manusia dan berpartisipasi secara langsung atau tidak langsung dalam konteks yang diteliti, *kontekstual* dan *holistic*.<sup>92</sup> Penelitian kualitatif hendak mengungkap sebuah fenomena terkait dengan strategi pengembangan sumber daya insani. Termasuk pada kegiatan perbankan, penelitian ini menjelaskan pengembangan sumber daya insani dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Menurut Dedy Mulyana penelitian lapangan (*field research*) adalah jenis penelitian yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah.<sup>93</sup> Peneliti menggunakan jenis penelitian *field research* untuk mencari data di lapangan secara detail dan terperinci dengan cara mengamati, mencatat, dan

---

<sup>90</sup> Yuliani, "Sistem Manajemen Lingkungan Untuk Meningkatkan Daya Saing UKM," *Ekonomi dan Pembangunan* 6, no. 22 (2015): 16.

<sup>91</sup> Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keagamaan* (Malang: Kalimashada Press, 1996), 45–46.

<sup>92</sup> Yopi Yudha Utama, "Definisi Akuntansi Dalam Bingkai Maqoshid Syariah," *Istithmar* 3, no. 2 (2019): 231.

<sup>93</sup> Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosda, 2006), 160.

mengumpulkan data serta informasi yang ditemukan dari sumber yakni beberapa karyawan dan nasabah dari Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian data sekunder serta primer dengan menggunakan pendekatan kualitatif.<sup>94</sup> Data primer adalah data yang berasal dari lapangan, sehingga data yang didapat benar-benar sesuai dengan realitas mengenai fenomena-fenomena yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Peneliti ialah instrumen utama pada proses penelitian ini, kehadiran peneliti sangat diperlukan sebagai pengalihan data sehingga memperoleh data yang benar-benar valid serta dapat dipertanggungjawabkan keasliannya. Kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif begitu dibutuhkan sebab dalam hal ini peneliti mempunyai peran yang begitu penting dalam proses perencanaan, pengumpulan data, dan juga dalam proses analisis data yang telah diperoleh dari objek penelitian.<sup>95</sup>

Kehadiran peneliti pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada dimulai dari tanggal 20 Juni 2023 dengan mengunjungi langsung serta menyerahkan surat izin observasi penelitian. Peneliti melanjutkan pada tanggal 22 Agustus 2023 untuk melakukan observasi dan bertemu dengan BOSM dan *Operational Staff* Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada. Penelitian dilanjutkan pada tanggal 24 Agustus 2023 dengan agenda mencari data awal melalui wawancara mendasar dengan BOSM, *Operational*

---

<sup>94</sup> Binti Mutafarida, Suminto, Moh. Fahmi, "Tingkat Literasi Ekonomi Syariah Mahasiswa Dalam Kegiatan Ekonomi," *JPEKA* 4, no. 1 (2020): 34.

<sup>95</sup> Rulam Ahmadi, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 110.

*Staff, Customer Service*, dan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

Tanggal 2 Desember 2023 peneliti melakukan wawancara kepada narasumber internal bank yaitu BOSM, *Operational Staff, Customer Service*, Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada dikantor. Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada narasumber eksternal bank yaitu pihak nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada di beberapa lokasi yang dilakukan pada tanggal 3-8 Desember 2023. Wawancara tersebut dilakukan untuk menjawab rumusan dan tujuan dari penelitian terkait strategi pengembangan sumber daya insani dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada. Pada tanggal 08 Mei 2024 peneliti melakukan wawancara tambahan kepada BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada untuk mendapatkan data tambahan terkait pengembangan sumber daya insani yang ada pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan diselenggarakan.<sup>96</sup> Tempat penelitian dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada yang terletak di Jl. Gajah Mada No.60, Mergelo, Purwotengah, Kecamatan Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61383.

---

<sup>96</sup> Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008), 78.

#### D. Data dan Sumber Data

Pada penelitian ini sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder, adapun sebagai berikut:

##### 1. Data Primer

Data yang didapatkan dari sumber data pertama tanpa melalui perantara baik yang berasal dari individu ataupun dari kelompok yang menjadi informan contoh melalui wawancara dan juga observasi. Data primer pada penelitian ini berasal dari narasumber secara langsung yakni:

a. *Branch Operations & Service Manager* Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada (RO)

Penulis memilih BOSM (RO) Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada, karena beliau berkaitan langsung dalam proses pengembangan sumber daya insani yang ada pada bank. (RO) mengetahui seluruh proses kegiatan dalam pengembangan sumber daya insani mulai dari awal karyawan bergabung hingga proses kenaikan jabatan, dan lain-lain.

b. *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada (NZ)

Penulis memilih *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada (NZ), karena beliau berkaitan langsung dengan pengembangan dan proses pelayanan kepada para nasabah.

c. *Operational Staff* Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada (HI)

Penulis memilih *Operational Staff* Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada (HI), karena beliau berkaitan langsung dengan pengembangan sumber daya insani dan mengetahui struktur karyawan.

d. 7 Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada

1) Nasabah (EV)

Penulis memilih nasabah (EV), karena beliau sudah bergabung dengan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada *sejak tahun 2018 dan masih Bank Syariah Mandiri*

2) Nasabah (EK)

Penulis memilih nasabah (EK), karena beliau sudah bergabung dengan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada *sejak tahun 2018 dan masih Bank Syariah Mandiri*

3) Nasabah (AD)

Penulis memilih nasabah (AD), karena beliau merupakan nasabah *tabungan Easy Wadiah* di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada

4) Nasabah (AN)

Penulis memilih nasabah (AN), karena beliau merupakan salah satu nasabah *ciil emas* di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada

5) Nasabah (RN)

Penulis memilih nasabah (RN), karena beliau merupakan nasabah *tabungan Easy Mudharabah* di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada

6) Nasabah (NJ)

Penulis memilih nasabah (NJ), karena beliau merupakan nasabah *BSI Griya Hasanah* di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada

7) Nasabah (NA)

Penulis memilih Nasabah (NA), karena beliau merupakan nasabah *BSI Tabungan Bisnis* di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada

## 2. Data Sekunder

Data yang berasal dari sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder dapat berupa sekumpulan teori yang berhubungan dengan fenomena penelitian yang terjadi di lapangan.<sup>97</sup> Data sekunder dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Buku-buku yang mempunyai keterkaitan dengan pengembangan sumber daya insani pada bank syariah
- b. Penelitian terdahulu/jurnal yang juga mempunyai keterkaitan dengan kualitas pelayanan nasabah pada bank syariah
- c. Website resmi OJK, Bank Syariah Indonesia, warta ekonomi dan situs resmi *Instagram life with BSI* yang dapat dijadikan bahan referensi untuk mendukung penelitian ini.

---

<sup>97</sup> Ibid.,78.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini :<sup>98</sup>

### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu metode yang digunakan untuk pengumpulan data yang mengharuskan peneliti untuk terjun langsung ke lokasi penelitian guna mengamati objek penelitian dan memperoleh data penelitian.<sup>99</sup> Observasi merupakan bagian teknik pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan *research*, yang direncanakan dan dicatat dengan cara yang sistematis sehingga dapat diperiksa keandalan dan kesahihannya. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan terjun langsung ke lokasi diadakannya penelitian untuk mengamati segala hal yang berkaitan dengan strategi pengembangan sumber daya insani dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah alat pembuktian atau *re-checking* tentang informasi serta keterangan yang diperoleh peneliti sebelumnya.<sup>100</sup> Wawancara berupa suatu percakapan antar pihak yakni pihak penanya dan pihak pemberi jawaban yang saling bertatap muka dengan menggunakan alat panduan dalam melakukan aktivitas wawancaranya sehingga mampu mendapatkan pengalaman-pengalaman informasi sesuai tujuan dari objek

---

<sup>98</sup> Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (Makasar: Sekolah Tinggi Theologis Jaffray, 2019), 67.

<sup>99</sup> Limas Dodi, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 223.

<sup>100</sup> Saryono, *Metode Kualitatif Dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Nuha Medika, 2013), 59.

kajian.<sup>101</sup> Peneliti melakukan wawancara langsung dengan beberapa narasumber diantaranya:

- a. (RO) selaku *Branch Operations & Service Manager* Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada, untuk memperoleh data tentang strategi pengembangan sumber daya insani
- b. (NZ) selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada, untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah
- c. (HI) selaku *Operational Staff* Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada, untuk memperoleh data tentang jumlah karyawan dan struktur organisasi
- d. Nasabah, untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada:
  - 1) (EV) merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada yang bergabung pada tahun 2018 warga kelurahan Magsrani
  - 2) (EP) merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada yang bergabung pada tahun 2018 warga kelurahan Gedongan
  - 3) (AD) merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada yang bergabung pada tahun 2020 warga kelurahan Purwotengah

---

<sup>101</sup> Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 120.



- 4) (AN) merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada yang bergabung pada tahun 2020 warga kelurahan Balongsari
- 5) (RN) merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada yang bergabung pada tahun 2021 warga kelurahan Balongsari
- 6) (NJ) merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada yang bergabung pada tahun tahun 2021 warga kelurahan Purwotengah
- 7) (NA) merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada yang bergabung pada tahun 2022 warga kelurahan Prajuritaton

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan mengumpulkan data baik berupa tulisan atau gambar. Dokumentasi menjadi pelengkap dalam menggunakan metode penelitian setelah wawancara dan observasi.<sup>102</sup> Dokumentasi yang berhubungan dengan variabel meliputi catatan, buku dan hasil laporan perusahaan, serta lampiran-lampiran, yang sangat dibutuhkan guna membantu serta memperkuat data penelitian. Penelitian ini menggunakan dokumentasi yang berperan menjadi sumber data tambahan guna menguji, menafsirkan, bahkan guna menganalisis strategi pengembangan sumber daya insani dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

---

<sup>102</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Yang Bersifat :Eksplorasi, Enterpretif, Interaktif Dan Konstruktif)*, 3rd ed. (Bandung: Alfabeta, 2022), 329.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan urutan data dan mengorganisasikannya ke dalam unit-unit dasar pola, kategori, dan deskripsi agar lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Penulis memulai dengan menggunakan teknik analisis data deduktif, atau teori umum, dan membahas peristiwa di lapangan yang menyajikan fakta-fakta tertentu dengan mengamati peristiwa dan menganalisisnya untuk menarik kesimpulan. Analisis data adalah proses mengambil dan menyusun data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, mengorganisasikan data ke dalam kategori, menggambarkan dalam inti, membuat pola, dan mencari poin yang penting. Memilih apakah menyelidiki dan menarik kesimpulan. Mudah dipahami untuk diri sendiri dan orang lain. Penulis memperoleh data selanjutnya melakukan analisis mengenai strategi pengembangan sumber daya insani dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada. Data yang terkumpul pengolahan dan analisis datanya menggunakan teori Miles and Huberman yakni sebagai berikut.<sup>103</sup>

### 1. Reduksi data

Jumlah data yang diperoleh dari lapangan begitu banyak sehingga perlu dicatat secara cermat dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum dan memilih pokok-pokok utama, memusatkan perhatian pada intisari, dan mencari tema dan pola. Oleh karena itu data direduksi memberikan gambar yang lebih jelas. Peneliti melakukan pemilahan terkait hasil wawancara pada informan, agar berfokus pada data yang sesuai dengan pembahasan.

---

<sup>103</sup> Ibid., 134.

## 2. *Display data*/penyajian data

*Display data* merupakan tahap metode analisis kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan pengumpulan data yang disusun sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan. Data kualitatif dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, *flowchart*, grafik, jejaring, atau bagan. Teks yang bersifat naratif paling sering digunakan dalam penyajian data karena memudahkan untuk memahami apa yang sedang terjadi, merancang kerja selanjutnya berdasar apa yang dipahami atau untuk pengecekan data yang sudah didisplaykan. Peneliti menyajikan data terkait strategi pengembangan sumber daya insani dan kualitas pelayanan dalam bentuk tabel agar lebih mudah dipahami.

## 3. *Concluding drawing* (verifikasi)

Penarikan kesimpulan dan pengecekan data merupakan langkah terakhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan untuk memastikan bahwa hasil reduksi dan tetap menunjukkan tujuan analisis yang ingin dicapai. Tahap ini bertujuan untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk menarik kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang ada dan memvalidasi kesimpulan. Kesimpulan penelitian kualitatif merupakan wawasan baru yang belum pernah ada sebelumnya tidak jelas, sehingga ketika terungkap setelah survei menjadi hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.<sup>104</sup>

---

<sup>104</sup> Ibid., 140.

Tahap ini peneliti telah sampai pada proses analisis, dengan data-data dan teori yang terkumpul digunakan dalam membantu menyimpulkan pembahasan dalam penelitian. Tahap analisis pada kondisi lapangan berdasarkan teori yang digunakan, sehingga muncul sebuah kesimpulan terkait pembahasan yang ada dalam penelitian ini.

#### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Tahap pengecekan keabsahan data begitu penting sebab digunakan untuk menghindari kesalahan atas data yang sudah diperoleh sebelumnya. Pada penelitian ini pengecekan keabsahan data dilakukan dengan beberapa metode antara lain:

##### **1. Perpanjangan Waktu Pengamatan**

Perpanjangan waktu pengamatan digunakan untuk mendapatkan hubungan antara peneliti dan sumber data sehingga terjalin akrab, terbuka dan saling percaya hal ini menimbulkan data yang didapatkan semakin lengkap serta terperinci. Perpanjangan waktu pengamatan dilakukan guna mengkaji lebih dalam berkaitan permasalahan yang diteliti.<sup>105</sup> Waktu pengamatan sangat menentukan dalam pengumpulan data dan tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan waktu pengamatan pada latar penelitian. Penelitian ini mencari data tentang strategi pengembangan sumber daya insani dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada.

---

<sup>105</sup>Andi Pratowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 89.

Penelitian ini telah selesai dilaksanakan apabila dalam proses pengujian memerlukan data yang masih diperlukan maka perpanjangan waktu akan dilakukan. Penulis melakukan pengujian terhadap data yang diperoleh sehingga data yang dikumpulkan lengkap dan benar maka data telah kredibel dan dapat ditarik kesimpulan, sehingga waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

## 2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan yakni peneliti melakukan kegiatan observasi secara lebih dalam dan teliti guna mendapatkan data yang bersifat akurat dari lokasi penelitian.<sup>106</sup> Ketekunan penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui strategi pengembangan sumber daya insani dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada. Peneliti melakukan pengamatan secara cermat dan teliti serta berkelanjutan terkait dengan strategi yang berpengaruh untuk mendapatkan hasil yang diharapkan.

## 3. Triangulasi

Triangulasi adalah suatu teknik yang digunakan untuk menilai keabsahan data dengan cara pengecekan data sebagai pemanfaatan atas perkara eksternal data penelitian sebagai bahan analogi terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti.<sup>107</sup> Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan melakukan proses pengumpulan data guna

---

<sup>106</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Yang Bersifat :Eksplorasi, Enterpretif, Interaktif Dan Konstruktif)*, 188–189.

<sup>107</sup> Samsu, *Metode Penelitian (Teori Dan Aplikasi Kualitatif, Kuantitatif Mixed Methods, Serta Research & Development)* (Jambi: Pustaka Jambi, 2017), 110.

sebagai bahan kajian atas informasi yang berhubungan dengan bagaimana fenomena yang ada di lapangan. Triangulasi sumber dilakukan dengan wawancara dari berbagai sumber yang berbeda, sehingga dapat membandingkan keabsahan data yang bersumber dari sudut pandang masing-masing subjek penelitian. Penulis membandingkan hasil wawancara dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada. Triangulasi hasil wawancara terkait dimensi bukti fisik pihak internal (RO) dan (NZ) penulis bandingkan dengan hasil wawancara dari pihak eksternal (AD) dan (AN), kemudian dimensi kehandalan hasil wawancara pihak internal (RO) dan (NZ) penulis membandingkan dengan hasil wawancara dari pihak eksternal (RN) dan (EV), hasil wawancara dimensi jaminan pihak internal (HI) dan (NZ) penulis bandingkan dengan hasil wawancara pihak eksternal (AD) dan (NA), hasil wawancara dimensi daya tanggap pihak internal (RO) dan (NZ) penulis bandingkan dengan hasil wawancara pihak eksternal (EP) dan (AN), dan hasil wawancara untuk dimensi empati penulis membandingkan hasil wawancara pihak internal (RO) dengan hasil wawancara pihak eksternal (NJ) dan (EV), sehingga triangulasi sumber yang penulis lakukan mendapatkan hasil penelitian yang dijamin keabsahannya dengan data yang dihasilkan atas data yang diperoleh dari berbagai narasumber.

## H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian dilakukan guna ketika melakukan pengumpulan data dapat berjalan dengan sistematis dan terarah. Menurut Moleong tahapan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:<sup>108</sup>

### 1. Tahap Pra-Lapangan

Tahap pra-lapangan adalah orientasi yang meliputi kegiatan penentuan fokus, penyesuaian paradigma dengan teori dan disiplin ilmu, penjajakan konteks penelitian mencakup observasi awal ke lapangan yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada terletak di Jl. Gajah Mada No.60, Mergelo, Purwotengah, Kec. Magersari, Kota Mojokerto. Pada proses pra-lapangan penulis melakukan beberapa proses sebelum penelitian dilakukan meliputi:

- a) Mengajukan dan membuat surat observasi penelitian ke UPS
- b) Menyusun proposal penelitian
- c) Menyiapkan pedoman wawancara
- d) Menyerahkan surat observasi penelitian ke Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada
- e) Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

---

<sup>108</sup> Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993), 120.

## 2. Tahap Kegiatan Lapangan

Tahap ini meliputi pengumpulan data-data yang terkait dengan fokus penelitian yaitu dengan pengembangan sumber daya insani dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada. Strategi pengembangan sumber daya insani yang dilakukan dapat memberikan gambaran secara jelas tentang kinerja serta perencanaan sumber daya insani pada lembaga tersebut.

## 3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data, penulis melakukan olah data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi sebelum disusun kedalam penelitian. Hasil yang diperoleh dari Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada perlu dianalisis secara valid dan akurat, sehingga hasil penelitian bisa menjawab semua permasalahan dalam penelitian ini. Analisis data dimulai dari proses penyusunan data, menyajikan data, memilah data serta mengklarifikasi data yang kemudian ditarik kesimpulan sehingga bisa melihat hasil penelitian.

## 4. Tahap Penyusunan Laporan

Kegiatan yang dilakukan dalam tahap penyusunan laporan, diantaranya menulis konsep laporan penelitian, konsultasi dengan dosen pembimbing, meningkatkan hasil konsultasi, mengelola kelengkapan persyaratan ujian akhir dan segala modifikasi yang diperlukan.