

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk memahami suatu kejadian yang telah dialami suatu subjek yang akan diteliti, seperti dari perilaku subjek dan cara mendiskripsikan kedalam bentuk kata yang tepat pada suatu kondisi khusus yang alamiah dengan menggunakan berbagai metode ilmiah.²⁵ Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini karena objek penelitian dibatasi dengan tujuan agar dapat mencari data sebanyak mungkin serta menghindari adanya pelebaran objek dalam penelitian.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian mendalam mengenai unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu. Penelitian ini dilakukan dengan terjun langsung kelapangan yaitu di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri untuk menggali serta mendapatkan data-data tentang peran pelayanan prima yang dilakukan oleh Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri dalam meningkatkan jumlah nasabah baru.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 207.

B. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan metode kualitatif yang peneliti lakukan, maka kehadiran peneliti dilapangan merupakan hal yang penting karena sangat dibutuhkan dalam pengumpulan data yang diperlukan. Peneliti mendapatkan informasi data penelitian dari pihak yang berkaitan berupa dokumen, catatan, serta wawancara yang dimulai dari:

1. Peneliti memulai observasi lapangan dan izin penelitian ke Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri pada bulan Januari 2023.
2. Setelah mendapatkan izin penelitian dari pihak lembaga, peneliti mengajukan surat permohonan observasi dari kampus kepada bapak Rachmad Widarto selaku *Branch Manager* Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri pada tanggal 14 Februari 2023 kemudian dilanjutkan dengan observasi dan wawancara pertama kali.
3. Melakukan observasi penelitian sebanyak empat kali yaitu pada tanggal 14 Februari 2023, 9 Januari 2024, 2 Mei 2024, dan 1 Juli 2024 kepada Bapak Rachmad Widarto selaku *Branch Manager*, Bapak Gito Kumoro Tejo selaku *Branch Operation and Service Manager*, Ibu Septyara Nurul Azizah selaku *Customer Service*, Ibu Nur Sukmawati selaku *Teller*, dan beberapa nasabah seperti Saudari Dwi Anggraini selaku nasabah baru, Saudari Bintan Kholisna selaku nasabah biasa (sekunder), Saudari Sisca Ainur selaku nasabah sekunder, Bapak Raynaldo selaku nasabah sekunder, Ibu Siti Ropikoh selaku nasabah baru, Saudari Adelia Chornela selaku

nasabah baru, dan Ibu Ginem selaku nasabah baru untuk menggali data mengenai Peran pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah baru di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

C. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Bank BCA Syariah KCP Kediri yang beralamat di Gedung BCA, Jl. Brawijaya No.8, Pocanan, Kec, Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64123.

D. Data dan Sumber Data

Subjek dari mana data diperoleh disebut sumber data. Sumber data sangat penting karena dapat menentukan kualitas penelitian. Sumber data terdiri atas:

a. Sumber data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden hasil wawancara peneliti dengan informan. Data yang telah diperoleh dari data primer ini kemudian perlu diolah lagi. Kumpulan data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung melalui wawancara dengan beberapa karyawan Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri diantaranya Bapak Rachmad Widarto selaku *Branch Manager*, Bapak Gito Kumoro Tejo selaku *Branch Operation and Service Manager*, Ibu Septyara Nurul Azizah selaku *Customer Service*, Ibu Nur Sukmawati selaku *Teller*, dan beberapa nasabah seperti Saudari Dwi Anggraini selaku nasabah baru, Saudari Bintan Kholisna selaku nasabah biasa (sekunder), Saudari Sisca Ainur selaku nasabah sekunder, Bapak Raynaldo selaku nasabah

sekunder, Ibu Siti Ropikoh selaku nasabah baru, Saudari Adelia Chornela selaku nasabah baru, dan Ibu Ginem selaku nasabah baru Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang digunakan sebagai pendukung data primer. Data sekunder dapat berasal dari catatan, buku, majalah, laporan keuangan, laman web, jurnal, dan lainnya. Data sekunder yang didapatkan peneliti diperoleh dari:

1. Laman website resmi bank BCA Syariah yang di manfaatkan sebagai data sekunder berkaitan dengan sejarah, profil, dan produk bank BCA Syariah untuk mendukung penelitian.
2. Skripsi dan jurnal yang berkaitan dengan pelayanan prima maupun tentang peningkatan jumlah nasabah atau loyalitas nasabah.
3. Buku-buku yang berkaitan dengan pelayanan prima, perbankan syariah, peningkatan kualitas pelayanan, dan tentang nasabah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data adalah tahapan yang sistematis dan standar untuk mendapatkan data yang diperlukan. Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara untuk mendapatkan fakta kebenaran yang terjadi pada subjek atau objek penelitian, peneliti menggunakan teknik:

a. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah jenis komunikasi verbal semacam percakapan yang memiliki tujuan mendapatkan informasi atau dapat diartikan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan secara terbuka, diawali dengan peneliti bisa mengajukan pertanyaan yang tidak berstruktur. Peneliti dapat melanjutkan wawancara yang lebih berstruktur setelah memperoleh sejumlah keterangan berdasarkan apa yang telah disampaikan informan tersebut. Wawancara bertujuan untuk mengetahui isi pikiran dan hati orang lain, serta hal-hal yang tidak peneliti ketahui melalui observasi.

Penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan alat bantu berupa *voice recorder* dan kamera yang akan dilakukan kepada:

1. *Branch Manager* Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri yaitu Bapak Rachmad Widarto untuk mendapatkan data mengenai peran pelayanan prima yang digunakan oleh Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.
2. Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Gito Kumoro Tejo selaku *Branch Operation and Service Manager*, Ibu Septyara Nurul Azizah selaku *Customer Service*, dan Ibu Nur Sukmawati selaku *Teller*, untuk mendapatkan data

penerapan pelayanan prima yang mereka lakukan terhadap nasabah.

3. Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah Bank BCA Syariah KCP Kediri yaitu Ibu Siti Ropikoh, Bapak Raynaldo, Saudari Sisca Ainur, Saudari Bintang Kholisna, Saudari Dwi Anggraini, Saudari Adelia Chornelia, dan Ibu Ginem untuk mendapatkan data mengenai pelayanan di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

b. Observasi

Observasi adalah pencatatan objek yang dilakukan secara sistematis. Cara yang dilakukannya yakni melakukan pengamatan terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan pencatatan secara sistematis pada suatu tempat, objek, dan orang atau pelaku yang diamati secara tatap muka dalam mendapatkan data yang akan diteliti.²⁶ Observasi dalam penelitian kualitatif berfungsi sebagai tolak ukur atau alat dalam pengamatan secara natural setting bukan setting yang sudah direayasa. Observasi penelitian ini berupa pengamatan secara langsung terhadap situasi atau objek dan maknanya dengan tujuan untuk mengumpulkan data.

c. Dokumentasi

Dokumentasi di definisikan sebagai catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau pun rekaman

²⁶ Nur Hikmatul dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (CV. Pustaka Ilmu, 2020), 125.

hasil wawancara. Peneliti menggunakan dokumentasi berupa rekaman suara hasil wawancara, laporan tahunan perusahaan, maupun catatan yang ada di objek penelitian di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur data yang akan dikumpulkan. Instrumen pengumpul data menurut Sumadi Suryabrata adalah alat yang digunakan untuk merekam pada umumnya secara kuantitatif keadaan dan aktivitas atribut-atribut psikolog. Ibnu hadjar berpendapat bahwa instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif.²⁷ Penulis dalam penelitian kualitatif berperan sebagai instrumen penelitian sekaligus pengumpul data. Selain penulis, instrument penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara serta pedoman observasi, dan sebagainya

G. Pengecekan Pengabsahan Data

Data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggung jawabkan disebut dengan validitas atau keabsahan data. untuk memenuhi keabsahan data, maka peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu :

²⁷ Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999), 160.

a) Ketekunan Pengamatan

Meningkatnya ketekunan dapat diartikan dengan melakukan pengamatan dengan lebih teliti dan berkeimbangan dan juga dengan cara ini kepastian data yang diperoleh dan juga urutan peristiwa yang terjadi dapat direkam secara sistematis.²⁸ Pengamatan dilakukan oleh peneliti dimulai dengan adanya observasi ke Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri pada tanggal 14 Februari 2023 sampai dengan 9 Januari 2024 karena hasil yang diperoleh belum mencukupi peneliti melakukan perpanjangan penelitian hingga tanggal 2 Mei 2024 kemudian dilanjutkan pada tanggal 1 Juli 2024 untuk mencukupi data nasabah baru. Tujuan dari ketekunan pengamatan adalah apabila peneliti berhasil meningkatkan ketekunan pengamatan maka dalam pengecekan benar salahnya data dapat dilakukan dengan mudah dan juga peneliti akan mampu memberikan paparan data yang sistematis serta akurat dalam menganalisis Peran Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Baru di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

b) Triangulasi

Triangulasi merupakan pengecekan data yang dilakukan dari berbagai sumber dengan cara yang berbeda dan dalam waktu yang berbeda. Oleh karena itu, terdapat triangulasi dari teknik pengumpulan

²⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 272.

data dan waktu. Dalam penelitian ini menggunakan dua triangulasi diantaranya:

1. Triangulasi sumber

Merupakan proses pengumpulan data dari berbagai sumber seperti dokumen, data primer, data sekunder. Peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan mengajukan pertanyaan kepada nasabah dan dilakukan pengecekan data secara langsung kepada Bapak Rachmad Widarto selaku *Branch Manager* serta para karyawan *frontliner* dan Bapak Gito Kumoro Tejo selaku *Branch Operation and service manager* mengenai penerapan pelayanan prima yang dilakukan.

2. Triangulasi teknik (metode)

Merupakan proses untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi, kemudian dicek dengan wawancara. Peneliti melakukan observasi secara langsung yang dimulai pada tanggal 14 Februari 2023 sampai dengan 2 Mei 2024 yang kemudian diperpanjang sampai tanggal 1 Juli 2024 memperoleh data mengenai kenaikan jumlah nasabah dan penilaian pelayanan yang kemudian dilakukan pengecekan dengan data hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pengelompokan data dengan mempelajarinya kemudian memilihnya untuk mencari data mana yang paling penting untuk dipelajari. Analisis data dapat dikatakan adalah proses merinci upaya formal untuk menentukan tema dan merumuskan ide yang disarankan oleh data serta untuk membantu tema dan ide tersebut.

Tahap-tahap dalam pengolahan analisis data penelitian ini antarlain:

a. Reduksi data

Mereduksi data dapat didefinisikan dengan merangkum dan memilih topik utama, memfokuskan pada intisari, dan mencari tema dan pola, sehingga data yang direduksi dapat memberikan gambar yang lebih jelas. Peneliti melakukan reduksi atau pemilahan terkait hasil wawancara pada informan, agar berfokus pada data yang sesuai dengan pembahasan.

b. Penyajian data (*Display data*)

Penyajian data merupakan suatu kegiatan pengumpulan data yang disusun dengan sistematis agar mudah dipahami, sehingga memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan. Teks yang bersifat naratif paling sering digunakan dalam penyajian data karena memudahkan untuk memahami apa yang sedang terjadi,

merancang kerja selanjutnya berdasar apa yang telah dipahami atau untuk pengecekan data yang sudah didisplaykan.²⁹

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan pengecekan data adalah langkah terakhir dalam teknik analisis data kualitatif. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa hasil analisis tidak mengurangi tetapi tetap menunjukkan tujuan analisis. Tahapan ini memiliki tujuan untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan dengan mencari persamaan, hubungan, atau perbedaan. Tahap ini dilakukan untuk menemukan solusi untuk masalah yang ada dan memvalidasi kesimpulan tersebut.

I. Tahap-tahap Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan yaitu diawali dengan penemuan lokasi penelitian kemudian dilanjutkan dengan melakukan konsultasi serta mengajukan izin terkait penelitian yang dilakukan di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri yang bertempat di Gedung BCA, Jl. Brawijaya No. 8, Pocanan, Kec. Kota, Kota Kediri.

²⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 245

2. Tahapan Pendahuluan

Pada tahapan ini peneliti melakukan penelitian pendahuluan yaitu mengamati dan mempelajari objek di bank BCA syariah KCP Kota Kediri yang akan diteliti dan membawa materi berupa proposal yang berjudul “Peran Pelayanan Prima dalam meningkatkan jumlah nasabah baru. (Studi Pada: Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri)”. Tahapan yang pertama dengan melakukan konsultasi kepada pihak lembaga yang bersangkutan, kemudian melakukan konsultasi kepada wali dosen lalu setelah disetujui melakukan bimbingan ke dosen pembimbing pertama dan dosen pembimbing kedua.

3. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan ini peneliti melakukan proses wawancara kepada *Branch Manager* yaitu Bapak Rahmat Widarto, karyawan bagian *frontliner* Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri dengan tujuan mengetahui pelayanan prima seperti apa yang telah diterapkan oleh bank BCA Syariah KCP Kota Kediri dalam upayanya untuk mendukung peningkatan jumlah nasabah baru.

4. Tahap Pelaporan

Tahap terakhir dalam pembuatan laporan semua hasil penelitian dari wawancara, observasi dan dokumentasi serta data-data pendukung lainnya diatur secara sistematis agar peneliti memahami objek penelitian yang telah dilakukan.