

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian dengan mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah.¹ Penelitian Kualitatif pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variable yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu, kemudian menarik ke permukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi tertentu.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Untuk melukiskan keadaan atau peristiwa yang dibutuhkan dalam mengumpulkan data yang berhubungan dengan masalah-masalah dalam penelitian ini, maka penelitian ini dimulai pada bulan Juni sampai dengan Agustus 2019.

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian akan dilaksanakan di PT Bank BNI Syariah Cabang Kendari, Jalan MT. Haryono No.155, Anggilowu, Kendari, Bende, Kec. Kadia, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 93112.

¹Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 26

C. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.² Data primer adalah yang memberikan informasi langsung kepada pengumpul data.³ Data primer dalam penelitian ini adalah Costumer Service PT Bank BNI Syariah Cabang Kendari.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung biasanya berupa Buku kebijakan dan strategi manajemen, Referensi, dokumentasi, arsip-arsip resmi dan literature-literature dari PT Bank BNI Syariah Cabang Kendari.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Wawancara

Wawancara (Interview) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dengan responden atau yang diwawancarai.⁴ Sehingga dapat peneliti pahami bahwa metode wawancara adalah cara seseorang untuk mendapatkan informasi dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan secara langsung dengan bercakap, berhadapan muka dengan subjek informan.

²Burhan Bungin, *Metodologi Sosial Dan Ekonomi: Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen Dan Pemasaran*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 129

³Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Jogjakarta: Ar-Rus Media, 2011), h.22

⁴Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian sosial dan ekonomi*, h. 133.

2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan atau transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat legger, agenda, dsb.⁵ Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.⁶

E. Teknik Analisis Data

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

Setelah data terkumpul maka peneliti mengelola data dan menganalisis secara kualitatif untuk mendapatkan kesimpulan yang benar menggunakan metode analisis kualitatif dengan menggunakan deskriptif analisis.⁷ Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yaitu data yang berupa keterangan-keterangan atau uraian-uraian sehingga dari uraian tersebut akan tergambar tentang hal-hal yang berkaitan dengan strategi bersaing PT Bank BNI Syariah Cabang Kendari.

Dalam menganalisis data, peneliti harus menggunakan data yang diperoleh dari sumber data primer, dan sumber data sekunder bila diperlukan. Kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif

⁵Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabet, 2010), h.247.

⁶Muhamad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, h. 152

⁷W. Gulo, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), h.239.

yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta yang khusus dan konkrit, kemudian dari fakta dan peristiwa yang konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.⁸

F. Pengecekan Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini menggunakan triangulasi, dengan demikian triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

- 1) Triangulasi sumber yaitu untuk menguji kredibilitas data di lakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh penelti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan. Sumber dari hasil penelitian ini dari Costumer Service Bank BNI Syariah Cabang kendari yang ditugaskan oleh Costumer Service Head.
- 2) Triangulasi teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
- 3) Triangulasi waktu yaitu data dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga masih lebih kredibel.

⁸Surtrisno Hadi, *Metodologi Penelitian Reserch*, h. 40.