

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

PT. Bank JATIM Merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang Jasa. Perusahaan ini berada di Propinsi Jawa Timur dan memiliki Cabang diberbagai Kota di Jawa Timur salah satunya di kota Tuban. Pemilihan Kota Tuban sebagai lokasi penelitian karena PT Bank JATIM mempunyai cabang dan Cabang Pembantu di Tuban yang terletak di Jalan Raya Beron- Rengel - Tuban.

3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan data-data empiris dalam mengkaji permasalahan yang ada. Hal ini sesuai dengan definisi penelitian kualitatif menurut Masyhuri dan Zainuddin (2008:13) yang mengatakan penelitian kualitatif adalah penelitian yang memecahkan masalah dengan menggunakan data empiris. Dan Iqbal Hasan (2002:98) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan model penelitian matematika, model statistik dan ekonometrika atau model-model tertentu lainnya.

Sedangkan Sugiono (2008:1) mendefinisikan penelitian kualitatif dengan lebih spesifik yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data digunakan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan ³⁴ dari pada generalitas.

3.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah sesuatu yang menjadi pemusatan pada kegiatan penelitian, atau dengan kata lain segala sesuatu yang menjadi sasaran penelitian (Sugiyono, 2002). Sedangkan subjek penelitian menurut Arikunto (2007,152) merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya di dalam penelitian, subjek penelitian harus ditata sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data. Subjek penelitian dapat berupa benda, hal atau orang.

Sedangkan subjek dalam penelitian ini diantaranya adalah Kepala Cabang Pembantu Bank JATIM, Teller, Karyawan dan beberapa pegawai lainnya serta pelanggan (nasabah) yang menggunakan jasa Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel. Dari subjek penelitian tersebut maka dapat diketahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang digunakan PT. Bank JATIM Unit Rengel.

3.4. Data dan Jenis Data

Menurut Iqbal Hasan (dalam Karimah, 2012:43) jenis data dalam sebuah penelitian dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini disebut juga data asli atau data baru. Data primer yang dikumpulkan dan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah hasil wawancara kepada Kepala Unit Bank JATIM, Teller, Karyawan dan beberapa pegawai lainnya serta pelanggan (nasabah) yang menggunakan jasa Bank JATIM Unit Rengel. Data primer yang lain adalah hasil observasi di lapangan yaitu pada pelayanan Bank JATIM Unit Rengel.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau yang dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini, biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu. Data sekunder disebut juga data tersedia. Data sekunder yang dikumpulkan dan diperoleh dalam penelitian ini adalah data berupa visi, misi, tujuan, struktur organisasi, dokumen-dokumen perusahaan serta catatan-cataatan lainnya.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan metode berikut :

1. Wawancara

Menurut Esterberg (dalam Sugiono, 2008:72) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu. Dan Iqbal Hasan (2008:86) wawancara sebagai teknik pengumpulan data dan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam.

Jenis wawancara yang dilakukan dalam penelitian adalah wawancara berstruktur. Jenis wawancara tersebut merupakan teknik wawancara yang menggunakan daftar pertanyaan atau daftar isian sebagai pedoman saat melakukan wawancara (Iqbal Hasan, 2002:85).

2. Observasi

Nasution (dalam Sugiono, 2008:64) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Dan menurut Sutisno Hadi (dalam Adi Prastowo, 2010:27) observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis

terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian. Serta sebagai pemelihan, pengubahan, pencatatan atau pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme itu, sesuai dengan tujuan empiris (Iqbal Hasan, 2001:86)

Adapun sasaran dalam obsevasi di PT. Bank JATIM Unit Rengel, yakni menganalisis tingkat pelayanan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan.

3. Data-data Dokumentasi

Menurut sugiyono (2008:82) dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dan menurut Adi Prastowo (2010:191) dokumen bisa dipahami sebagai setiap catatan yang berhubungan dengan suatu peristiwa masa lalu, baik yang dipersiapkan maupun tidak dipersiapkan untuk suatu penelitian. Data dokumentasi ini digunakan untuk pelengkap bagian-bagian penelitian yang dilakukan sehingga penelitian dapat dipertanggungjawabkan dan mendalam serta lebih jelas. Diantara data-data dokumentasi ini adalah data keandalan karyawan dalam melayani pelanggan, data distribusi produk dan data-data lainnya untuk membantu dalam menyelesaikan penelitian tersebut.

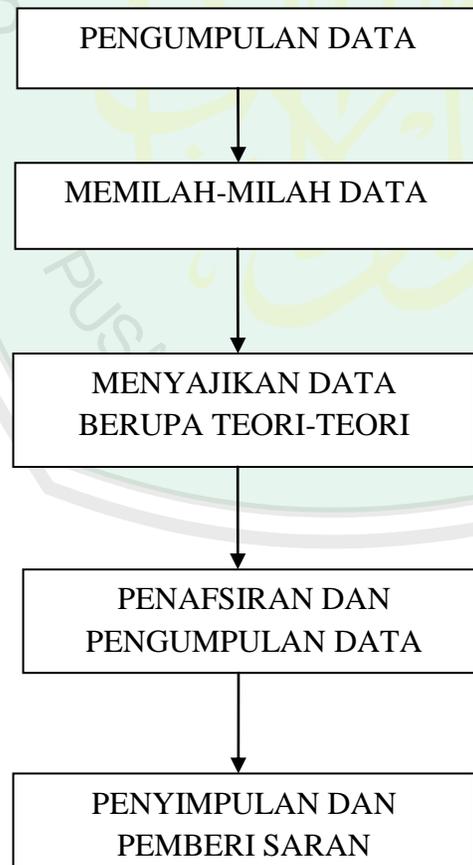
3.6. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskanya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Bondandan Biklen, 1982). Moleong (2007:247) mengemukakan proses analisis data kualitatif secara rinci sebagai berikut :

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber baik dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam pengamatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.
2. Reduksi data. Data yang telah dibaca, dipelajari dan ditelaah tersebut mungkin sangat banyak sekali jumlahnya, sehingga memerlukan reduksi (pengurangan, penyusutan dan penurunan) dengan cara membuat *abtraksi-abtraksi*. Ini merupakan usaha membuat rangkuman dengan tetap menjaga inti, proses dan pertanyaan-pertanyaan yang ada.
3. Menyusun data hasil reduksi kedalam satuan-satuannya.

Dari uraian diatas, maka analisis yang digunakan dalam penelitian adalah :

Gambar : 3.1



Sumber : Fahrudin Asrori, (2010:76)

Keterangan :

- a. Pengumpulan data, baik dari data primer maupun data sekunder yang didapat dari penelitian
- b. Setelah memperoleh data, data dipelajari dan ditelaah, kemudian memilah-milah data yang benar-benar diperlukan dengan membuat rangkuman.
- c. Menyajikan data berupa teori-teori yang sesuai dengan tema atau permasalahan penelitian.
- d. Penafsiran dan pengumpulan kembali secara diskriptif varivikasi.
- e. Menyimpulkan dan memberi saran.

