

BAB III

METODE PENELITIAN

31. Objek dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri objek penelitian dalam penulisan ini adalah kepuasan seluruh tahapan kegiatan penelitian mulai dari pengumpulan data pendirian sampai dengan penyusunan dan penyelesaian laporan penelitian diperkirakan atau memerlukan waktu sekitar 4 bulan.

32. Strategi dan Metode Penelitian

321. Strategi Penelitian

Ini menggunakan pendekatan deskriptif deskriptif kualitatif, deskriptif kualitatif yaitu Prosedur Penelitian data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini memaparkan hasil penelitiannya dengan kata-kata pada penelitian ini subjek penelitiannya adalah nasabah Bank Syariah Mandiri strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan profil yang tepat tentang seorang atau lebih, kegiatan-kegiatan, sistem-sistem atau situasi. Metode ini menuturkan, menganalisa dan mengklasifikasi, menyelidiki dengan teknik survey, interview, dan lain-lain.

322. Metode Penelitian

Metode data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan jenis kualitatif dimana data yang diperoleh yaitu dari wawancara dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada sejumlah nasabah yang menjadi informan yang ingin ditanyakan untuk mengetahui respon dari nasabah yang akan menjadi informan tersebut secara mendalam pertanyaan yang diberikan yaitu mengenai kualitas pelayanan dan juga kinerja karyawan yang diberikan kepada informan untuk mengetahui kepuasan dari nasabah yang menjadi informan.

32.3 Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian cara menemukan informan penulis menggunakan prosedur purposif adalah salah satu strategi menentukan informan yang paling umum di dalam penelitian kualitatif yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu ukuran besar an individu key person atau informan yang mungkin atau tidak mungkin ditunjukkan sudah ditetapkan sebelum pengumpulan data tergantung pada sumber daya dan waktu yang tersedia

33 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan kemudian dikumpulkan sebagai bahan penelitian Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu dengan teknik wawancara mendalam.

Cara mendalam menurut Bungin proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau Orang yang diwawancarai wawancara mendalam bisa dikatakan pertanyaan dan jawabannya diserahkan atau berada pada orang yang diwawancarai sifat dari wawancara mendalam adalah open-ended dan pengaruh pada kedalaman informasi ser ta dilakukan dengan cara yang tidak secara formal terstruktur guna menggali pandangan objek yang diteliti tentang banyak hal yang dapat bermanfaat untuk menjadi dasar bagi penggalan informasi secara mendalam teknik wawancara mendalam dipergunakan untuk mengetahui apakah Bank Syariah Mandiri dalam pembiayaan akuntansi murabahah telah sesuai dengan PSAK 102.

34 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati penelitian ini menggunakan metode

pengumpulan data yaitu dengan teknik wawancara mendalam yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijawab oleh nasabah yang menjadi informan wawancara tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan tentang kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang

sejauh mana memberikan hasil terbaik untuk nasabah atau pelanggan
Dan akan mengetahui bagaimana hasil dari pelayanan dan kinerja
karyawan yang diberikan Apakah nasabah merasa puas bentuk
pertanyaan bentuk nyaan wawancara yang dilakukan itu ber sifat
terbuka dan pengaruh pada kedalaman informasi serta dilakukan t
idak secara formal terstruktur guna menggali pada objek yang
diteliti tentang banyak hal yang dapat bermanfaat untuk menjadi
dasar bagi penggalan informasi secara mendalam dari teknik
wawancara yang sudah dibahas sebelumnya.