

Bab III

Metode Penelitian

3.1. Jenis penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono, (2017) Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mendalami dan memahami pemahaman berdasarkan metodologi yang bersifat menganalisa fenomena keadaan sosial masyarakat Dalam melakukan penelitian kualitatif, peneliti memperoleh dan mengumpulkan data-data deskriptif yaitu dengan cara melakukan wawancara, dokumentasi dan observasi untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan yang selanjutnya akan dikelola menjadi sajian data deskriptif (Avisia et al., 2022). Tujuan dari penelitian yaitu menjelaskan suatu fenomena secara detail dengan cara pengumpulan data yang detail juga, yang menunjukkan pentingnya data didalamnya, data dan informasi yang didapat nantinya bertujuan untuk mengetahui data umum yang ada pada PT. Bank BTPN Syariah. Peneliti akan mengumpulkan dan mengolah data mengenai analisis strategi mempertahankan loyalitas kerja SDM dalam meningkatkan produktivitas Community Officer di PT Bank BTPN Syariah, dengan mengelolah dan mengumpulkan data dengan pendekatan induktif, yaitu peneliti melihat persoalan-persoalan yang terjadi dan kemudian dianalisis untuk menarik kesimpulan. Dengan langkah-langkah untuk menemukan fakta dan data secara ilmiah yang melandasi, peneliti menerapkan untuk menggunakan studi deskriptif pendekatan kualitatif terhadap permasalahan yang diteliti (Hayati & Rahman, 2023).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BTPN Syariah MMS (Rantau Rasau), pemilihan lokasi didasarkan pada pentingnya peran community officer dalam meningkatkan strategi loyalitas kerja SDM. Waktu penelitian berlangsung kurang lebih 1 bulan.

3.3 Populasi dan sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Prisgunanto (2015) populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari sebelum mengambil kesimpulan. Anggota populasi dapat berupa manusia (individu, subjek), misalnya populasi disuatu perguruan tinggi, atau bukan manusia (objek) misalnya populasitikus, populasi perusahaan, hingga populasi komponen yang dihasilkan suatu pabrik. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berada di PT. Bank BTPN Syariah tbk. Cabang MMS Rantau rasau yang berjumlah 6 orang.

Berikut adalah tabel populasi penelitian dari keseluruhan karyawan community officer di MMS Rantau Rasau.

Tabel 3. 1 Populasi penelitian

No	Nama	Tugas community offocer
1	Indri	Mengelola dan membina kelompok nasabah serta sosialisai pembiayaan pada calon nasabah.
2	Siti	Menelola dan membina kelompok nasabah serta melakukan evaluasi terhadap perkembangan usaha nasabah.
3	April	Mengelola dan membina kelompok nasabah dan menganalisis kelayakan calon nasabah sebelum melakukan pembiayaan.
4	intan	Mengelola dan membina kelompok nasabah sosialisasi pembiayaan pada calon nasabah.
5	dewi	Mengelola dan membina kelompok nasabah melakukan evaluasi terhadap perkebangan usaha nasabah
6	Irma	Mengelola dan membina kelompok nasabah

Sumber: data diolah, 2025

3.3.2 Sampel

Menurut Suriani (2023), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Sampel pada penelitian ini, seluruh pegawai community officer di bank btpn syariah MMS rantau rasau yang berjumlah 6 orang. Sampel yang dipilih diharapkan mampu mewakili pandangan mengenai strategi loyalitas kerja diperusahaan.

3.4 Operasional variabel

Penelitian ini menggunakan beberapa variabel secara operasional agar menjadi sebuah petunjuk pada penelitian ini, untuk mengetahui operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 4 operasional variabel dan pengukuran

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Item
Strategi mempertahankan loyalitas kerja	Griffin, (2017) mendefinisikan strategi loyalitas sebagai upaya yang dirancang untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara organisasi dan individu (Setiawan & Darmastuti, 2021).	Pengakuan	1. Penghargaan verbal 2. Pengakuan terhadap pencapaian	1-2
		Penghargaan	1. Program penghargaan 2. Bentuk penghargaan	1-2
		Pengembangan karir	1. Kesempatan promosi 2. Program pengembangan karir	1-2
		Pelatihan	1. Pelatihan berkala 2. Metode pelatihan	1-2
		Intensif	1. Jenis intensif 2. Kesesuain intensif dengan beban kerja?	1-2
		Kompensasi	1. Gaji yang kompetitif? 2. Pengaruh loyalitas	1-3

			3. Fleksibilitas kerja?	
Produktivitas	Menurut (Busro & Hasibun, 2018) Produktivitas merupakan perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan)	kemampuan	1. Penyelesaian tugas 2. Kualitas pekerjaan	1-2
		Hasil yang dicapai	1. Hasil kerja 2. Dampak hasil kerja 3. Target yang dicapai	1-3
		Semangat kerja	1. Kestabilan kerja 2. Perbedaan hasil kerja yang dicapai	1-2
		Pengembangan diri	1. Tantangan kerja 2. Perkembangan dalam kerja	1-2
		Efisiensi	1. Manajemen waktu 2. Proses kerja yang efektif 3. Hubungan dengan rekan kerja dan atasan	1-3

Sumber: data diolah, 2025

3.5 Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

3.5.1 Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Informan terdiri dari: Community Officer (CO) yang memiliki pengalaman di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau, Mereka diharapkan dapat memberikan perspektif tentang loyalitas kerja mereka, faktor-faktor yang mempengaruhi, serta pengalaman yang relevan.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber yang relevan, termasuk:

- 1 Literatur: Buku, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan strategi mempertahankan loyalitas kerja sdm, produktivitas kerja, dan konteks perbankan syariah. Sumber-sumber ini digunakan untuk memahami konsep-konsep dasar dan mendukung analisis data.
- 2 Studi Sebelumnya: Penelitian sebelumnya yang relevan mengenai loyalitas kerja dalam sektor perbankan atau lembaga keuangan syariah, yang dapat memberikan wawasan tambahan dan membandingkan temuan.

3.6 Teknik dan Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Teknik pengambilan data

Menurut sugiyono (2016), pengumpulan data adalah proses untuk mendapatkan informasi atau data yang relevan Dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data memiliki peran yang sangat penting untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan konseptual, sehingga peneliti dapat memahami fenomena atau masalah secara utuh. Adapun teknik utama dalam pengambilan data yang dilakukan sebagai berikut:

- a) Interview (Wawancara) yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan percakapan langsung secara lisan maupun tertulis kepada subjek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai Community Officer (CO) pada PT. Bank BTPN Syariah
- b) Dokumentasi, sebagai teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen yang relevan dengan

topik penelitian. Dokumen yang dikumpulkan bisa berupa catatan, laporan, foto, arsip, video, atau data tertulis lainnya yang berkaitan dengan subjek atau masalah yang diteliti.

- c) Observasi yaitu menjelaskan pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara objek atau fenomena yang sedang diamati, seperti interaksi antara CO dan masyarakat setempat.

3.6.2 Metode pengumpulan data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan maka pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1 Penelitian Pustaka (Library Research) Yaitu penelitian kepustakaan dengan jalan mempelajari literature dan hasil hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
- 2 Penelitian Lapangan (Field Research) Yaitu suatu penelitian yang dilakukan melalui teknik observasi dengan melakukan pengamatan langsung terhadap pegawai kantor kinerja Community Officer (CO) pada PT. Bank BTPN Syariah.

3.7 Metode Analisis Data

(Sugiyono 2018) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan dilakukan secara terus menerus sampai tuntas. Analisis ini berdasarkan data yang dinyatakan dalam bentuk uraian informasi kemudian dikembangkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan atau menguatkan suatu gambaran (Hardani, et al, 2020). Semua data akan didapatkan dari hasil pengamatan, dokumentasi dan wawancara dengan semua pihak yang terlibat dalam penelitian nantinya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

3.7.1 Reduksi Data

Kegiatan reduksi data berlangsung terus-menerus, terutama selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi, yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugud-gugus, membuat partisi, dan menulis memo. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Jadi dalam penelitian kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara: melalui seleksi ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

3.7.2 Triangulasi

Selain menggunakan reduksi data peneliti juga menggunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004:)

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.

3.7.3 Menarik Kesimpulan Kegiatan

Kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan yang

mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci. Kesimpulan kesimpulan “final” akan muncul bergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan pemberi dana, tetapi sering kali kesimpulan itu telah sering dirumuskan sebelumnya sejak awal.