

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III**METODOLOGI PENELITIAN****A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Adapun jenis dari penelitian ini yakni penelitian dengan menggunakan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena dengan berbentuk kata-kata dan kalimat sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana peneliti menggambarkan objek yang diteliti melalui informan penelitian dengan jelas.

Metode kualitatif menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip Meleong adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dari perilaku yang diamati.¹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian**1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di bank BNI Syariah Kota Pekanbaru yang beralamat di jalan Jenderal Sudirman nomor 484 Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

2. Waktu Penelitian

Penelitian tentang upaya manajer Bank BNI Syariah dalam mengatasi konflik internal dilakukan sejak bulan Mei sampai dengan bulan Agustus tahun 2015.

¹Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 3.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Informan Penelitian

Untuk mengetahui upaya manajer dalam mengatasi konflik internal di Bank BNI Syariah kota Pekanbaru, maka dalam penelitian ini, yang berperan sebagai informan penelitian adalah 1 (satu) orang manajer dan 4 (empat) orang anggota atau karyawan.

D. Sumber Data

Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu:

1. Data Primer.

Data Primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya.² Seperti wawancara langsung kepada pimpinan BNI Syariah dan stafnya.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang biasanya tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen yang berharga, seperti buku, majalah, dokumentasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa cara teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, antara lain:

1. Observasi

Observasi penelitian ini yaitu mengadakan peninjauan langsung pada lokasi penelitian dengan cara pencatatan sistematis terhadap gejala-gejala yang timbul pada subjeknya. Observasi penelitian ini dilakukan peneliti

²Suryabrata, Sumadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: RajawaliPers, 2010), hal 39.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung di lokasi penelitiannya yakni di kantor BNI Syariah kota Pekanbaru.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk memperoleh tujuan dengan cara melakukan tanya jawab, sambil bertatap muka antara peneliti dengan responden.³ Wawancara penelitian ini dilakukan kepada satu orang manajer dan 4 (empat) orang anggota atau karyawan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pencatatan pengumpulan dokumen atau berkas-berkas yang membantu untuk mendukung hasil data dalam penelitian ini.

F. Validitas Data

Uji keabsahan atau validitas data dapat dilakukan dengan triangulasi. Salah satu cara paling mudah dan penting dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan triangulasi peneliti, metode, teori, dan sumber data.⁴

Penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, maka hasil dari teknik-teknik tersebut akan diuji kebenarannya. Sehingga akan terlihat apakah hasil informasi dari observasi, wawancara, dan dokumentasi sama. Jika tidak sama penulis harus mampu menjelaskannya.

³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Alfabeta: Bandung, 2011), hal 194.

⁴Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2010), 256.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisis data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah.⁵ Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena dengan kata-kata atau kalimat, kemudian data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan.⁶

⁵*Ibid*, hal 207

⁶Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), 239.