

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan) yang terjun langsung ke lapangan untuk menggali data dan menggali permasalahan yang diteliti (Supardi, 2005, hlm. 34). Dalam penelitian ini penulis menggali data dan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti penggunaan fasilitas *e-Channel* terhadap peningkatan jumlah nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu data yang menghasilkan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini menghasilkan data deskriptif yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa atau kejadian yang terjadi sekarang dan penelitian ini berfokus pada fakta yang diperoleh saat penelitian dilakukan. (Anwar Sanusi, 2013, hlm. 13).

B. Lokasi Penelitian

Adapun tempat dilakukannya penelitian yakni BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru terletak di Jl. Jendral Ahmad Yani, km.35,5 No.3-4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sesuatu yang kedudukannya sangat sentral karena pada subjek penelitian itulah data tentang konsp yang di teliti berada dan di amati oleh peneliti. (Suharsimi Arikunto, 2011, hlm. 90). Subjek penelitian ini adalah pimpinan, staff/karyawan dari bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah sasaran atau tujuan utama penelitian. Objek penelitian ini mengenai penggunaan fasilitas *e-Channel* terhadap peningkatan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Adalah data yang langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. (Suharsimi Arikunto, 1993, hlm. 91-92). Data primer yang digunakan berasal dari pihak internal di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber atau tempat objek penelitian dilakukan.

b. Data Sekunder

Adalah data yang berfungsi untuk melengkapi data primer yang biasanya sudah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen misalnya data tentang keadaan demografis suatu wilayah. (Sumadi Suryabrata, 1992, hlm.85). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data pendukung perusahaan dan studi literature seperti buku, majalah, internet, tugas akhir dan skripsi (penelitian terdahulu) yang tentunya terkait dengan topik penelitian.

2. Sumber Data

a. Informan

Adalah orang yang memberikan informasi tentang data penelitian yang menjadi sumber penelitian.

b. Dokumentasi

Adalah seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian.

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperkuat data yang di peroleh maka perlu adanya proses pengumpulan data, maka dari ini hal-hal yang perlu dilakukan penulis:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang di amati secara langsung. (Muhammad Teguh, 2001, hlm. 133). Penulis melakukan observasi di bank BNI

Syariah kantor cabang Banjarbaru untuk mendapatkan berbagai data yang diperlukan.

2. Wawancara

Wawancara (interview) yaitu metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung. Dalam hal ini pewawancara (interview) menanyakan sejumlah pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam dengan mengorek keterangan lebih lanjut. Dengan demikian, jawaban yang di peroleh meliputi semua variable dengan keterangan yang lengkap dan mendalam. (Suharsimi Arikunto, 2010, hlm. 277). Dalam hal ini wawancara di lakukan kepada pihak internal di bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru tentang penggunaan fasilitas *e-Channel* terhadap peningkatan jumlah nasabah, diharapkan dapat menggali informasi lebih dalam mengenai penelitian yang akan di teliti sehingga di peroleh jawaban yang lebih khusus dan tepat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu dengan mencari data, mengumpulkan, mempelajari, mengklarifikasi, dan menggunakan dara mengenai hal-hal atau variable, yang berupa catatan atau berkas-berkas penting dan sebagainya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan (Basrowi dan Suwandi, 2008, hlm. 158). Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data melalui buku, internet, serta dokumen yang berasal dari dokumen yang dimiliki Bank BNI Syariah Kantor Cabang

Banjarbaru berupa arsip-arsip, maupun dokumen-dokumen dan sebagainya yang berhubungan dengan hal-hal yang berkaitan dengan penggunaan fasilitas *e-Channel* terhadap peningkatan jumlah nasabah yang dilakukan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.

F. Teknis Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, lisan ataupun data lainnya dari perilaku, peran, ataupun pemikiran individu atau organisasi yang diamati secara mendalam. Proses dimulai dengan menelaah seluruh data atau sumber yang tersedia, yaitu dokumentasi dan wawancara. Setelah selesai mempelajari, maka langkah selanjutnya memilih data dan disusun secara sistematis. Kemudian langkah berikutnya atau terakhir melakukan perbandingan data penelitian dan data yang dilandasi teori untuk menjawab rumusan masalah. Analisis yang dilakukan untuk mengetahui penggunaan fasilitas *e-Channel* terhadap peningkatan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.

G. Tahapan Penelitian

Agar penelitian ini dapat tersusun dengan secara sistematis, maka ditempuh tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Tahapan Pendahuluan

Penulis mengamati secara garis besar terhadap masalah yang diteliti, mengkonsultasikannya ke dosen penasihat akademik, setelah

disetujui baru di ajukan ke pihak jurusan Diploma 3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Penulis terlebih dahulu mengurus surat riset terhitung, namun karena penulis pada tanggal dimaksud sedang menjalani pelatihan kerja/magang di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru, untuk kemudian melakukan penelitian lapangan dengan wawancara langsung kepada informan, sehingga diperoleh data-data terkait dengan permasalahan yang diteliti.

3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Penulis mengolah dan menganalisis data yang terkumpul lengkap dengan pengolahan dan analisis data, kemudian di konsultasikan kepada dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II dalam rangka perbaikan.

4. Tahapan Penyusunan Tugas Akhir

Penulis menyusun hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan sistematika penulisan, kemudian di konsultasikan kembali kepada dosen pembimbing, apabila disetujui, maka itu siap di munaqasyahkan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir

