

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu pengamatan langsung ke lokasi untuk mendapatkan data-data yang relevan dengan penelitian.

Penelitian ini diarahkan untuk memperoleh data yang diperlukan dari objek penelitian yang sebenarnya tentang penerapan prosedur pelayanan aplikasi *mobile banking* di Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori ini juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas, dan berakhir dengan suatu “teori”.

Kriyantono menyatakan bahwa, “Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya.” penelitian kualitatif menekankan pada kedalaman data yang

didapatkan oleh peneliti. Semakin dalam dan detail data yang didapatkan, maka semakin baik kualitas dari penelitian kualitatif ini.

(https://id.m.wikipedia.org/wiki/Penelitian_kualitatif ,diakses pada tanggal 07 April 2020)

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian itu dilakukan. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam yang beralamat di Jl. Mayjen Sutoyo. S

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang diambil dalam penelitian ini yaitu data primer.

Data primer adalah data yang diambil dari sebuah penelitian dengan menggunakan instrumen yang dilakukan pada saat tertentu dan hasilnya pun tidak dapat di generalisasikan hanya dapat menggambarkan keadaan pada saat itu. Data primer biasanya berasal dari kuesioner, wawancara atau hasil pengamatan terhadap obyek tertentu.

(<http://datariset.com/olahdata/detail/data-primer-dan-sekunder> ,diakses pada tanggal 09 April 2020)

2. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana data diperoleh. Untuk memperoleh data di atas diperluksn sumber data sebagai berikut.

- a. Informan adalah orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam.
- b. Dokumenter, yaitu semua catatan ataupun arsip yang memuat data-data atau informasi yang diperlukan untuk penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Seiring perkembangan teknologi, metode wawancara dapat pula dilakukan melalui media-media tertentu, misalnya telepon, *email*, atau *skype*. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah “Wawancara Tidak Terstruktur”

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas. Peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan spesifik, namun hanya memuat poin-poin penting dari masalah yang ingin digali dari responden.

(<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian> ,diakses pada tanggal 09 April 2020)

b. Dokumentasi

Peneliti melakukan dokumentasi pelaksanaan kegiatan penelitian melalui foto atau gambar, sebagai bukti fisik pelaksanaan penelitian.

E . Teknik Analisis Data

Analisis untuk mengetahui penerapan prosedur pelayanan aplikasi *mobile banking* pada Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam dengan analisis-*analisis* sebagai berikut.

1. Reduksi Data

Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. 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 gugus-gugus, membuat partisi dan menulis memo.

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis 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.

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 obyek penelitian (Moloeng, 2004:330)

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:115) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran dan 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.

Denzin (dalam Moloeng, 2004), membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber.

Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat

yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton,1987:331). Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

1. membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Sementara itu, dalam catatan Tedi Cahyono dilengkapi bahwa dalam riset kualitatif triangulasi merupakan proses yang harus dilalui oleh seorang peneliti disamping proses lainnya, dimana proses ini menentukan aspek validitas informasi yang diperoleh untuk kemudian disusun dalam suatu penelitian. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Teknik trianguasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lain. Model triangulasi diajukan untuk menghilangkan dikotomi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif sehingga benar-benar ditemukan teori yang tepat.

Murti B., 2006 menyatakan bahwa tujuan umum dilakukan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari sebuah riset. Dengan demikian triangulasi memiliki arti

penting dalam menjembatani dikotomi riset kualitatif dan kuantitatif, sedangkan menurut Yin R.K, 2003 menyatakan bahwa pengumpulan data triangulasi (*triangulation*) melibatkan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Ulber Silalahi, 2009:340).

Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif pada masa yang lalu adalah dalam bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah yang besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi. Manusia tidak cukup mampu memproses informasi yang besar jumlahnya, kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.

Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu padan dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis data.

3. Menarik Kesimpulan

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 kesimpulan-kesimpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti dan tuntutan pemberi dana, tetapi sering kali kesimpulan itu telah sering dirumuskan sebelumnya sejak awal. (www.google.com) ([eprints.walisongo.ac.id>310...PDF BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA](http://eprints.walisongo.ac.id>310...PDF%20BAB%20III%20METODE%20PENELITIAN%20DAN%20TEKNIK%20ANALISIS%20DATA), diakses pada tanggal 09 April 2020)

F . Tahapan Penelitian

1. Tahap Pendahuluan

Dalam tahap ini peneliti mempelajari secara seksama permasalahan yang akan diteliti, kemudian hasilnya dituangkan dalam proposal penelitian. Untuk kesempurnaan, maka dikonsultasikan dengan Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi Diploma III Perbankan Syariah setelah penetapan judul serta penetapan Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II, maka dikonsultasikan kembali untuk dilakukan perbaikan seperlunya.

2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti terlebih dahulu mengumpulkan data-data yang didapatkan untuk kemudian dikategorisasi, editing, dan kemudian dideskripsikan sehingga data-data yang didapat valid.

3. Tahap Pengolahan dan Analisi Data

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, kemudian peneliti mengolah data tersebut dengan menggunakan teknik pengolahan data dan analisis secara objektif.

4. Tahap Penyusunan

Pada tahapan ini peneliti menyusun hasil penelitian yang diperoleh dengan sistematika penulisan. Untuk kesempurnaannya maka dikonsultasikan secara intensif kepada Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II, sehingga dianggap baik dan layak untuk dijadikan karya tulis ilmiah dalam bentuk tugas akhir yang siap untuk dimunaqasahkan.