

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang proses penelitiannya langsung di lapangan disebut dengan (field research) yaitu penelitian yang dilakukan dengan sebenar-benarnya berdasarkan apa yang ada dilapangan dengan mengangkat seluruh data-data yang ada dilapangan secara sistematis.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis. Penelitian ini dibuat untuk mengumpulkan seluruh informasi mengenai keadaan saat ini atau yang sementara berlangsung. Pada penelitian kualitatif ini dapat disebut otentik (informan asli berasal dari pelakunya) dan reflektif (cerminan kejujuran dalam mengungkapkan dirinya). (Santana, 2010.hlm 14). Strauss alasan mengapa seseorang memilih untuk melakukan penelitian kualitatif ini, diantaranya adalah peneliti tersebut berkeyakinan bahwa penelitian ini dilakukan berdasarkan pengalaman yang pernah dilakukan oleh seorang peneliti. Menurut Denzin dan Lincoln, menyatakan bahwa kata kualitatif adalah suatu penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji atau diukur dengan istilah-istilah berupa kuantitas, intensitas, jumlah dan frekuensi. Seorang peneliti kualitatif menekankan sifat realitas yang dikonstruksi secara sosial, dimana hubungan yang intim antara peneliti dan apa yang distudi dan

kendala-kendala situasional yang membentuk inkuiri. Creswell dalam (Ahmadi, 2016.hlm 14) mengartikan penelitian kualitatif merupakan multimetode dalam fokus yang termasuk kedalam pendekatan interpretif dan naturalistik terhadap seluruh pokok permasalahannya.

(Aminah, 2019.hlm 57) mengemukakan pengertian penelitian kualitatif merupakan suatu jenis penelitian ilmu sosial yang pada umumnya mengumpulkan dan bekerja dengan sebuah data berupa non-numerik yang berusaha untuk menafsirkan suatu makna dari data tersebut untuk membantu seorang peneliti dalam memahami kehidupan bersosial melalui studi populasi atau suatu tempat yang sudah ditargetkan oleh seorang peneliti.

(Raco, 2010.hlm 21) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif menekankan pengumpulan data yang berasal dari tangan pertama tanpa melalui perantara apapun. Dengan terlibat secara langsung pada subjek sebuah penelitian secara langsung mereka akan memahami lebih mendalam apa yang sebenarnya sudah terjadi yang dipikirkan disertai latar belakangnya.

Penelitian kualitatif berupa data yang dibuat tanpa angka-angka, Nonparametrik, Tanpa data statistik, Tidak berupa empiris, subjektif juga induktif, Penjelajahan (*Exploratory*), Noneksperimental, Dunia nyata, Alamiah dan Tidak dapat digeneralisasikan. (Mulyana ,2007.hlm 11)

(Ghony, 2016.hlm 176) Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini lebih menekankan sebuah teknik wawancara, khususnya wawancara mendalam (*depth interview*). Wawancara kualitatif merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dan informasi. Dengan teknik wawancara

peneliti dapat menggali sebuah keadaan apa yang tersembunyi didalam diri subjek penelitian.

Pendekatan kualitatif sering disebut juga dengan istilah konstruktivistik, naturalistik, interpretatif ataupun perpektif postmodern. Penjelasan yang lebih ringkas mengenai pendekatan kualitatif ini adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti akan lebih banyak berinteraksi dengan fakta yang diteliti.
- b. Memandang realitas bersifat subyektif dan berdimensi banyak.
- c. Berperspektif emik, yaitu data yang terkumpul bercirikan cerita, kata-kata dari responden.
- d. Diawali dari pandangan responden, kemudian bersama dengan peneliti menafsirkan akan fenomena untuk menciptakan konsep sebagai temuan.
- e. Mengembangkan, menciptakan dan menemukan konsep yang barangkali belum ada.
- f. Dapat berangkat dari hipotesis, tetapi boleh juga tanpa hipotesis.
- g. Pengumpulan data lebih menekankan pada wawancara dan observasi.
- h. Ingin mengetahui makna dibalik cerita para responden dan fenomena bisnis yang diteliti.
- i. Jumlah responden atau informannya diketahui ketika pengumpulan data mengalami titik jenuh, yaitu setelah dicapai informasi yang berkualitas.
- j. Lebih mengedepankan alur induktif. (Purhantara, 2010.hlm 10)

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih penulis sebagai tempat penelitian adalah Bank BNI Syariah KC Banjarbaru JL. Ahmad Yani KM. 35,5, Komet, Banjarbaru Utara, Kota

Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70721.

(Alasan mengapa memilih lokasi pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru, karena pada PT. BNI Syariah ini termasuk bank yang dimana jarang sekali terlibat kasus atau sebuah permasalahan dan dikatakan satu-satunya bank yang benar-benar menganut prinsip syariah. Dan juga karena hanya pada PT. BNI Syariah yang baru menciptakan produk kartu kredit syariah).

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini berjumlah 4 (empat) orang, diantaranya Bapak Muhammad Yunie selaku manager PT Bank BNI Syariah KC Banjarbaru dan 3 karyawan di unit Funding Officer yang bertugas dilapangan untuk menawarkan produk kartu kredit iB Hasanah Card diantaranya bapak Gusty Aldy sebagai (Sales Assistant), Sulihatun Naja sebagai (Funding and Transaction Staff) dan Aristiana Ravina sebagai (Funding Officer). Sedangkan objek dalam penelitian ini ialah hasil wawancara yang bertempat pada PT Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.

D. Data dan Sumber Data

Untuk mengumpulkan seluruh data dan informasi yang sudah diperoleh dalam penelitian ini akan menggunakan data diantaranya sebagai berikut :

1. Data primer

Merupakan suatu data yang didapat dari sumber pertama, yaitu dari individu atau perseorangan, data ini bisa berwujud hasil wawancara serta data yang dimiliki oleh pihak perusahaan. Atau secara langsung diambil dari sumber asli penelitian oleh peneliti maupun organisasi. Data primer tersebut diperoleh secara langsung dari karyawan atau pimpinan PT Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.

Dalam melakukan penelitian ini yang menjadi sumber data adalah:

- a. Pimpinan PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarbaru.
- b. Manajemen Perbankan Syariah Bagian Unit Funding Officer.
- c. Brosur-brosur tentang kartu kredit iB Hasanah Card yang diperoleh dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah literature jurnal mengenai permasalahan-permasalahan yang dibahas, jurnal yang dimaksudkan dapat menjadi kerangka pemikiran atau teori dan hasil proses penelitian lapangan. Literature jurnal ini untuk menyeimbangkan pemikiran yang didapat dari data untuk dapat menyampaikannya didalam skripsi ini.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ini adalah proses pengumpulan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian oleh penulis, diantaranya sebagai berikut :

1. Metode interview atau wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data berupa tanya jawab langsung kepada objek yang akan diteliti yang dianggap mengetahui seluruh persoalan dari objek yang diteliti tersebut. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode interview yaitu berupa tanya jawab guna untuk mengumpulkan seluruh data yang relevan.

2. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan proses mencari data mengenai hal-hal berupa sebuah catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah dan lain sebagainya. Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data-data yang bersumber pada data yang ada pada dokumentasi tertulis yang sesuai dengan keperluan penelitian sebagai pelengkap untuk mencari data-data yang lebih efektif dan konkret.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan:

1. Analisis Kualitatif

(Agusta, 2003.hlm 1) menyatakan bahwa Data kualitatif adalah data yang berupa sebuah kata-kata lisan atau tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat diamati oleh peneliti yang berbentuk data deskriptif.

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode analisis dekriptif kualitatif, yaitu data yang sudah diperoleh dari suatu penelitian yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data deskriptif kualitatif adalah :

- a. Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan terkait upaya manajemen perbankan syariah dalam mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai perbedaan kartu kredit iB Hasanah Card pada PT Bank BNI Syariah KC Banjarbaru dengan kartu kredit pada Bank Konvensional tersebut melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan.

- b. Mengidentifikasi suatu permasalahan yang ada serta dapat menganalisis secara lebih mendalam dengan menggunakan beberapa pendekatan.

G. Tahapan Penelitian

Didalam metode penelitian kualitatif terdapat beberapa langkah-langkah atau tahapan-tahapan yang harus dilakukan dalam penelitian. Diantaranya sebagai berikut:

1. Observasi awal

Observasi awal ini dilakukan pada tanggal 20 Februari sampai tanggal 28 Februari 2020, dimana disini peneliti memilih objek dalam penelitian adalah PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru. Dan kemudian peneliti mengamati sebuah permasalahan yang cukup menarik untuk diteliti pada bank tersebut. Setelah peneliti dapat mengamati permasalahan dan telah menyusun judul untuk melakukan sebuah penelitian didalam karya ilmiah ini. Selanjutnya peneliti akan menentukan subjek yang dimana dapat membantu menemukan jawaban sebuah permasalahan yang sedang diamati oleh peneliti.

2. Perencanaan dan Pengembangan

Disini peneliti menentukan sebuah latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, menyusun *theoretical framework*, jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan menyusun kajian pustaka didalam sebuah proposal. Tahap ini dilaksanakan selama bulan 22 Juni 2020 sampai tanggal 30 September 2020.

Dan kemudian peneliti melakukan sebuah pengujian didalam karya tulis ilmiah tersebut pada tanggal 04 November 2020.

3. Mengurus Perizinan Penelitian

Dalam tahap ini peneliti perlu mengurus beberapa hal yang diperlukan untuk kelancaran dalam kegiatan penelitian. Seperti membuat surat perizinan untuk melakukan kegiatan penelitian ini kepada pimpinan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru dan juga kepada pihak Sales Marketing di unit Funding Officer sebagai subjek narasumber yang dituju oleh peneliti. Tahapan ini dilakukan pada tanggal 27 Januari 2021

4. Pelaksanaan Penelitian

Pada tahapan ini peneliti menyusun sebuah pertanyaan kepada pimpinan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru dan juga kepada pihak Sales Marketing guna untuk mendapatkan jawaban didalam permasalahan yang sedang diteliti oleh peneliti. Tahapan ini dilakukan selama tanggal 29 Januari 2021 sampai tanggal 29 Maret 2021.

5. Penulisan Laporan dan analisis data

Setelah peneliti dapat mengumpulkan seluruh informasi yang diperlukan terkait didalam penelitian yang dilakukan. Maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data yang sudah diperoleh dan ditulis didalam laporan penelitian. Tahapan ini dilakukan selama tanggal 20 April 2021 sampai tanggal 06 Juli 2021.

Setelah seluruh laporan dapat disusun dengan rapi. Kemudian barulah karya ilmiah yang ditulis oleh peneliti dapat diujikan yang dilakukan pada hari Rabu, 28 Juli 2021.