

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung terjun ke lapangan atau pada objek penelitian dengan metode yang tersedia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ialah penelitian yang menjawab masalah yang berkaitan dengan data berupa narasi yang bersumber dari pengamatan, aktivitas wawancara, catatan lapangan, catatan memo, dokumentasi dan lain-lain.

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan fenomena-fenomena yang ada sehingga menghasilkan dan menggambarkan realita berdasarkan pengalaman di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi penelitian pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin yang bertempat di Jalan Ahmad Yani Km. 5,5 Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia. Alasan penulis memilih lokasi penelitian tersebut adalah karena penulis tertarik dengan Bank Muamalat Indonesia yang merupakan Bank syariah pertama dan

terkemuka di Indonesia dan juga tersedianya fasilitas *E-Banking* serta layanan pembukaan rekening *online* yang mempermudah penulis mendapatkan akses untuk mendapatkan data yang diperlukan oleh penulis.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah petugas bank yang menjabat sebagai *funding officer* pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini yaitu Ainah dan Adlina Amni selaku *Relationship Manager Funding*. Sedangkan objek penelitian adalah fasilitas layanan rekening online pada aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) yang terjadi di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

### **D. Data dan Sumber Data**

Data adalah sesuatu yang diperoleh melalui suatu metode pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis dengan suatu metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan suatu hal yang dapat menggambarkan atau mengidikasikan sesuatu. Menurut sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, data dibedakan menjadi dua macam yaitu :

#### **1. Data Primer**

Menurut Hasan (2002, hlm. 82) data primer ialah data yang didapat oleh orang yang melakukan penelitian melalui data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari lapangan. Data primer didapat dari sumber informan yaitu individu

atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain;

- 1) Wawancara.
- 2) Data-data mengenai informan.

## 2. Data Sekunder

Melalui studi dokumentasi atau sumber pustaka, yaitu data yang sudah tertulis dan diolah oleh orang lain, dengan kata lain, datanya sudah jadi (Wirartha, 2006, hlm. 36). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh bukan secara langsung dari sumbernya. Data sekunder yang dipakai adalah sumber tertulis seperti sumber buku, penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penggunaan layanan perbankan yang berbasis digital.

Sumber data adalah benda, hal, atau orang tempat penelitian mengamati, membaca, atau bertanya tentang data (Arikunto, 2009). Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek di mana data diperoleh. Sumber data yang dimaksud adalah:

1. Informan, pihak yang menjadi sumber data dalam penelitian atau pihak yang memberi informasi yang berkaitan dengan penelitian ini, yakni *funding officer* pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.
2. Dokumen, yaitu seluruh rekaman suara, gambar, catatan dan sebagainya yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data dan keterangan dalam penelitian.

## **E. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

### **a) Observasi**

Menurut Nawawi dan Martini (1992, hlm. 74) observasi adalah segala unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala-gejala objek penelitian yang diamati dan dicatat secara sistematis. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi non partisipan yaitu peneliti berada di luar subjek yang diamati dan tidak ikut dalam kegiatan yang dilakukan sehingga dapat memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti.

### **b) Wawancara**

Wawancara adalah tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai informasi, pendapat atau keterangannya mengenai satu pembahasan atau topik tertentu. Menurut (Herdiansyah, 2012, hlm. 118) wawancara adalah percakapan antar dua orang yang salah satunya mempunyai tujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semiterstruktur. Wawancara semi terstruktur ialah tahapan pada wawancara yang menggunakan pedoman wawancara yang berasal dari pengembangan topik dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan serta bersifat lebih fleksibel daripada wawancara.

### **c) Dokumen**

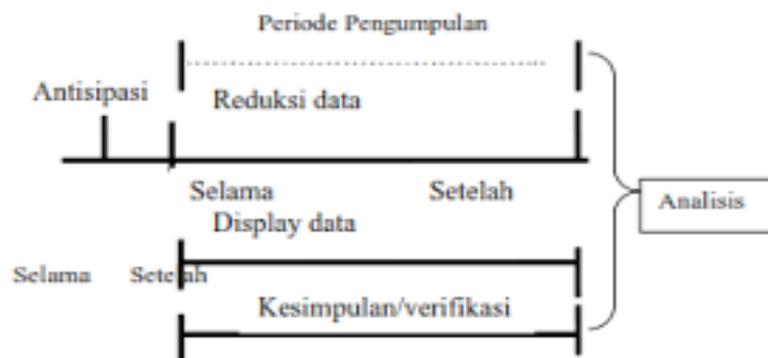
Dokumen yaitu metode pencatatan peristiwa yang dikumpulkan dalam bentuk surat, tulisan maupun gambar. Pada penelitian ini dokumen diperoleh dari data dan hasil wawancara yang didapatkan dari informan, brosur, catatan dan buku yang ada.

#### **E. Teknis Analisis Data**

Menurut Patton dalam Moleong (2001) analisis data adalah metode yang mengatur berbagai urutan data, mengelompokkannya pada suatu pola, kategori serta satuan uraian dasar. Sedangkan analisis data menurut Sugiyono (2014, 244) adalah data yang diperoleh melalui hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi yang diproses dan disusun secara sistematis melalui pengelompokan data ke dalam berbagai kategori, menganalisis ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, disusun dalam bentuk pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari serta dibuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

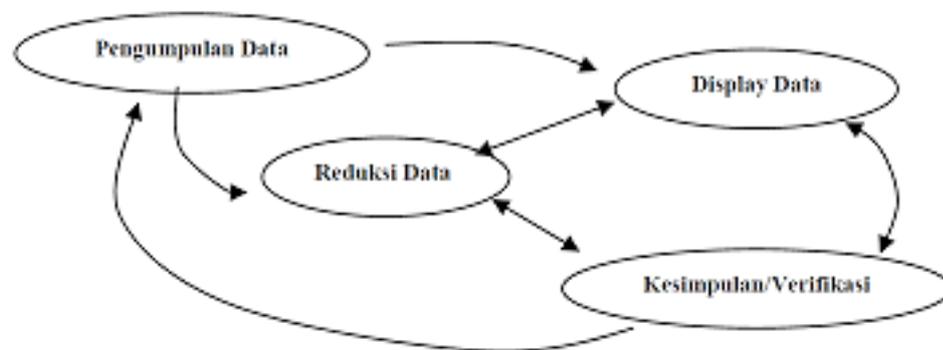
Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009, hlm. 377-378) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, penulis sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka penulis akan melanjutkan lagi sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Selain itu, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus

menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Langkah-langkah analisis data ditunjukkan pada gambar berikut ini:



**Gambar 3.1 Langkah Analisis Data**

Berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa, setelah penulis melakukan pengumpulan data, maka penulis melakukan antisipatori sebelum melakukan reduksi data. Selain itu, dapat disimpulkan juga bahwa langkah-langkah analisis data antara yang satu dengan yang lainnya saling berhubungan satu sama lain. Langkah-langkah tersebut tidak dapat dipisahkan atau pun kerjakan secara tidak urut. Agar dapat menghasilkan data yang baik maka penulis dalam menganalisis data harus sesuai dengan langkah-langkah yang ada. Selanjutnya, model interaktif dalam analisis data ditunjukkan pada gambar di bawah ini:



**Gambar 3.2 Model Interaktif dalam Analisis Data**

Gambar diatas menunjukkan langkah-langkah yang ditempuh dalam analisis data menurut pandangan Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (2009, hlm. 16-21) yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data, pada tahap ini data yang diperoleh melalui tahapan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan akan dikumpulkan.
2. *Data Reduction* (Reduksi data), yaitu gambaran secara jelas mengenai hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang didapatkan melalui proses penyederhanaan, pemusatan, perhatian hingga data kasar yang dihasilkan dari catatan-catatan lapangan.
3. *Data Display* (Penyajian data), yaitu informasi yang menimbulkan kemungkinan dan tersusun dengan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, grafik, pictogram, dan sejenisnya. Melalui

penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan sehingga akan semakin mudah dipahami;

4. *Conclusion Drawing* atau *Verification* (Simpulan atau verifikasi), berdasarkan data yang telah diproses melalui tahapan reduksi dan *display* data kemudian ditarik kesimpulan oleh penulis. Penarikan kesimpulan yang dilakukan memiliki sifat dapat berubah jika ditemukan bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya dan bersifat sementara. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## **G. Tahapan Penelitian**

Tahapan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penulis berkonsultasi dengan Dosen Penasihat Akademik mengenai judul skripsi pada tanggal 17 Juni 2020 – 5 Agustus 2020.
2. Penulis mengajukan judul ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas persetujuan Dosen Penasihat Akademik dengan menggunakan formulir pengajuan penyusunan skripsi pada tanggal 6 Agustus 2020.
3. Biro Skripsi melakukan *verifikasi* persyaratan judul skripsi dan menelaah judul skripsi pada tanggal 7 Agustus 2020 – 26 Agustus 2020.
4. Biro Skripsi menetapkan penguji proposal skripsi pada tanggal 26 Agustus 2020.

5. Penulis berkonsultasi dengan Pembimbing pada tanggal 3 – 20 September 2020.
6. Penulis mengajukan surat permohonan penetapan waktu ujian Proposal Skripsi ke Biro Skripsi pada tanggal 20 September 2020.
7. Biro Skripsi menentukan waktu ujian Proposal Skripsi pada tanggal 23 September 2020.
8. Pelaksanaan Ujian Proposal pada tanggal 23 September 2020.
9. Penulis berkonsultasi dengan pembimbing pada tanggal 19 April 2021.
10. Penulis memperbaiki skripsi sesuai dengan catatan revisi pada 20 – 21 April 2021.
11. Penulis berkonsultasi dengan pembimbing pada tanggal 22 April 2021.
12. Penulis memperbaiki skripsi sesuai dengan catatan revisi pada 23 April – 2 Juni 2021.
13. Penulis berkonsultasi dengan pembimbing pada tanggal 3 Juni 2021.
14. Penulis berkonsultasi secara *offline* dengan pembimbing pada tanggal 14 Juni 2021.
15. Penulis mengajukan surat permohonan izin riset kepada *email* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada 15 Juni 2021.
16. Penulis mendapatkan balasan dari *email* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan mendapatkan surat izin riset pada tanggal 16 Juni 2021.
17. Penulis melaksanakan riset dengan mewawancarai informan pada tanggal 17 Juni – 17 Agustus 2021.
18. Penulis berkonsultasi dengan pembimbing pada tanggal 30 Agustus 2021.

19. Penulis memperbaiki skripsi sesuai dengan catatan revisi pada 31 Agustus – 2 Oktober 2021.
20. Dosen pembimbing memberikan persetujuan skripsi untuk diujikan pada tanggal 5 Oktober 2021.
21. Pelaksanaan Ujian Skripsi pada tanggal 27 Oktober 2021.