

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), artinya data-data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil studi lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian mendalam mengenai unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu yang hasilnya merupakan gambaran yang lengkap dan terorganisir baik mengenai unit tersebut (Sumardi Suryabrata, 2003, hlm.80). Penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data-data yang berkenaan dengan Manajemen Risiko Pembukaan Rekening Digital PT. Bank Syariah Indonesia di Kantor Cabang Kota Banjarbaru.

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian (Ibrahim, 2005, hlm.25). Penelitian secara kualitatif juga diartikan sebagai penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk pengumpulan data untuk menguji atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir suatu objek yang diteliti. (Muhamad, 2008, hlm. 18)

Melalui pendekatan deskriptif kualitatif data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar dari angka-angka, bertujuan

melengkapi uraian dengan membuat deskriptif, disusun, dikelompokkan, dan di analisis kemudian diintegrasikan sehingga menjadi gambaran yang jelas dan terarah mengenai masalah yang di teliti.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang yang beralamat Jl. Ahmad Yani Km 35,5, Komet, Banjarbaru Utara, Loktabat Sel., Kec. Banjarbaru Selatan, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70721. Waktu pelaksanaan dilakukan pada tanggal 20 Desember 2021-13 Januari 2022.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Bapak Muhammad Taufik Rizali dan Ibu Novitasari selaku *Customer Service* pada PT. Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru. Sedangkan objek penelitian ini adalah Manajemen Risiko Pembukaan Rekening Digital di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Banjarbaru.

D. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil responden wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah kembali. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dimana data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara secara tidak terstruktur dengan Bapak Muhammad Taufik Rizali *Customer Service* dan wawancara secara terstruktur dengan Ibu

Novitasari selaku *Customer Service* pada PT. Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru.

Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari membaca, memahami dan menelaah literatur-literatur yang relevan dari topik yang sedang diteliti (kepuustakaan) serta referensi yang terkait langsung dengan objek penelitian. Data sekunder dari penelitian ini adalah data dari Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru, berupa dokumen-dokumen pendukung, baik informasi pada laman website yang berkaitan dengan manajemen risiko pembukaan rekening digital Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru.

E. Metode dan Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan dilakukan oleh penulis adalah melalui :

1. Metode Observasi merupakan proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Ahmad Tanzeh, 2011, hlm. 84). Penulis melakukan observasi (pengamatan) secara langsung di lapangan yaitu dengan Bapak Muhammad Taufik Rizali selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru.
2. Metode Wawancara (*Interview*) merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung antara orang yang bertugas mengumpulkan data dengan yang menjadi sumber data atau obyek penelitian (Ahmad Tanzeh, 2011, hlm. 89). Dalam kata lain, wawancara yang dimaksud disini adalah teknik untuk

mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu, yang sesuai dengan data. Pencarian data dengan teknik ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antar seorang atau beberapa orang pewawancara dengan seorang atau beberapa orang yang diwawancarai. (Muhamad, 2008, hlm. 151) Terdapat 2 jenis metode wawancara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data yang telah mengetahui permasalahan di lapangan sehingga telah di buat pedoman wawancara. Sedangkan wawancara tidak terstruktur digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data yang belum diketahui permasalahan di lapangan sehingga peneliti lebih mendengarkan responden (Sugiyono, 2017, hlm. 138-140). Dalam metode ini penulis melakukan wawancara secara terstruktur dengan Ibu Novitasari selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang di Kota Banjarbaru.

3. Metode Dokumentasi dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen resmi seperti monografi, catatan-catatan, serta buku-buku peraturan yang ada. Dokumen sebagai metode pengumpulan data adalah setiap pernyataan tertulis yang di susun peristiwa atau menyajikan akunting. Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang tersedia (Ahmad Tanzeh, 2011, hlm. 92-93).

Setelah data terkumpul maka data-data tersebut di gabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan data yang sudah ada disebut dengan metode Triangulasi(M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, 2016, hlm 27)

F. Teknik Analisis Data

Dalam teknis analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis Deskriptif Kualitatif.Artinya mendiskripsikan tentang masalah yang ada kemudian di analisa yang mana itu dilakukan sebelum memasuki lapangan dan selama dilapangan.Metode ini juga digunakan penulis untuk mendiskripsikan data-data yang diperoleh mengenai manajemen risiko pembukaan rekening digital di PT Bank Syariah Indonesia di KotaBanjarbaru.