

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian ini merupakan *field research* (penelitian lapangan), yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti langsung kelokasi penelitian untuk mendapat data-data yang diperlukan. Dengan kunjungan langsung ketempat dimana PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banjarmasin berada, untuk mengetahui perbandingan penggunaan *mobile banking* dengan *net banking* dan apa kekurangan dan kelebihan *mobile banking* dengan *net banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin di Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin.

Pendekatan penelitian ini bersifat komparatif yaitu, jenis penelitian yang digunakan untuk membandingkan antara dua kelompok atau lebih dari suatu variable.<sup>26</sup> Penelitian komparatif berfokus pada persamaan dan perbedaan antar unit.<sup>27</sup> Penelitian yang dimaksudkan peneliti adalah membandingkan penggunaan yang mudah digunakan beserta persamaan dan perbedaan dalam kedua layanan fitur ini dan bagaimana kekurangan serta kelebihan *mobile banking* dengan *net banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin di Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin.

---

<sup>26</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia , 2008) hlm 58

<sup>27</sup> W. Lawrence Neuman, *Social Research Metods:Qualitative and Quantitative Approaches*, terj. Edina T. Sofia (Jakarta: PT Indeks, 2013) hlm 535

## B. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini mengambil lokasi Jl. Lambung Mangkurat No. 16 Banjarmasin yaitu tempat PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banjarmasin.

## C. Data dan Sumber Data

### 1. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber utama baik individu maupun perorangan seperti hasil wawancara atau hasil isian kuesioner yang bisa dilakukan oleh peneliti.<sup>28</sup> Data primer yang dimaksud peneliti meliputi :

- 1) Identitas informan meliputi: nama, tempat tanggal lahir, pekerjaan, alamat dan alamat serta menggali seberapa besar informan mengetahui tentang layanan fitur *mobile banking* dengan *net banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banjarmasin.
- 2) Cara penggunaan *mobile banking* dengan *net banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banjarmasin.
- 3) Pokok-pokok yang berhubungan *mobile banking* dengan *net banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banjarmasin.

#### b. Data Sekunder

Data-data pendukung yang telah dikumpulkan. Data ini diperoleh dari buku-buku ataupun media yang berkaitan, data ini penulis gunakan untuk pelengkap data primer.

---

<sup>28</sup> Umar Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007) hlm 42

## 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dimana data diperoleh. Adapun yang menjadi sumber datanya adalah :

- a. Informan, pihak-pihak yang dianggap penulis dalam memberikan keterangan dan tambahan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini, yakni karyawan divisi *customer service* (3 orang) dan nasabah (14 orang) pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banjarmasin.
- b. Dokumen, yaitu seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian. Sumber data dari brosur-brosur, formulir pendaftaran.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi merupakan serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh peneliti terhadap suatu proses atau objek dengan tujuan untuk memahami pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya.<sup>29</sup> Peneliti melakukan peninjauan langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang bersinergi dengan permasalahan yang akan diteliti.
2. Wawancara (*interview*), *interview is a meeting between two people to discuss important matters, usually rather formally.*<sup>30</sup> Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara ini dengan

---

<sup>29</sup> Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gramata Publishing, 2013) hlm 93

<sup>30</sup> A.S. Homby, *Oxford Advabced Leraner's Dictionary Current English*, (Walton Streer: Oxford University Press, 1995) hlm 625

melakukan pertanyaan terbuka dan langsung kepada informan tentang penelitian ini, sehingga diperoleh data-data yang diperlukan penulis.

3. Dokumentasi, yaitu suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.<sup>31</sup> Dokumentasi yang dimaksud adalah pengumpulan data penelitian yang dilakukan melalui sumber data dari brosur-brosur, formulir pendaftaran.

## **E. Analisis Data**

### **1. Pengolahan Data**

Pengolahan data dalam penelitian ini meliputi:

- a. Editing merupakan proses memeriksa data yang sudah terkumpul, meliputi kelengkapan isian, keterbacaan tulisan, kejelasan jawaban, keseragaman satuan data yang digunakan dan sebagainya.<sup>32</sup> Penulis meneliti dan memeriksa kembali kelengkapan, kejelasan data yang terkumpul diperoleh dilapangan.
- b. Klasifikasi merupakan usaha menggolongkan, mengelompokkan, dan memilih data berdasarkan pada klasifikasi tertentu yang telah dibuat dan ditentukan peneliti. Peneliti mengumpulkan data yang terkumpul dikelompokkan sesuai dengan jenis dan kronologis permasalahan yang diteliti.

---

<sup>31</sup> Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm 158

<sup>32</sup> <http://diachs-an-nur.blogspot.co.id/2012/05/teknik-pengolahan-data.html?m=1> diakses pada hari Sabtu jam 11.35 WITA

## 2. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>33</sup> Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah komparatif, melakukan analisis untuk mencari dan menemukan persamaan-persamaan, perbedaan-perbedaan, kelebihan dan kekurangan dari *mobile banking* dengan *net banking* kemudian ditarik beberapa kesimpulan mengenai analisis perbandingan penggunaan *mobile banking* dengan *net banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banjarmasin.

---

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), Cet. Ke-16, hlm 427.