

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti langsung turun ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan (Supardi, 2005, hal. 34). Jadi peneliti langsung ke PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin untuk mendapatkan data yang diperlukan. Adapun jenis penelitian ini digunakan untuk mengungkap keadaan yang sebenarnya yang dihadapi PT. Bank BNI Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan.

##### **2. Sifat Penelitian**

Sifat dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk memecahkan masalah yang diteliti peneliti dengan berdasarkan hasil data-data yang diperoleh melalui wawancara secara langsung pada informan dan penganalisaan data yang didapat dari pihak PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin untuk mendukung penyelesaian penelitian ini.

##### **3. Pendekatan Penelitian**

*Qualitative research is descriptive. The data collected are in the form of words or picture rather than numbers. The written results of the research contain questations from the data to illustrate and substaniate the presentation. The data*

*include interview transcripts, fields notes, photographs, videotapes, personal documents, memos and other official records* (Wahyuni, 2015, hal. 12). Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang “Strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Digital Produk Perbankan”.

## **B. Subjek dan Objek Penelitian**

### **1. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan individu atau kelompok yang akan dijadikan sebagai sasaran kasus yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti telah mewawancarai Bapak Muhammad Yuni selaku *Operational Manager*, Ibu Aisyah Najiha selaku *Funding Officer* dan Ibu Sri Wahyu Ningsih selaku *Customer Service Head* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang memberikan informasi terkait strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan.

### **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan keseluruhan dari gejala atau keadaan dari subjek penelitian yang menjadi pusat perhatian dan sasaran dalam penelitian (Sugiono, 2011, hal. 8). Objek penelitian ini adalah bagaimana strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini bertempat di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Jl. Jend. Ahmad Yani KM. 4 No. 385, Kebun Bunga Kec. Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Adapun alasan untuk memilih lokasi ini berdasarkan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

- a. Melihat banyaknya peluang dan minat masyarakat untuk melakukan transaksi dengan mudah dan cepat di era digitalisasi ini , dan pihak perbankan pun terutama Bank BNI Syariah yang terus memberikan inovasi layanan berbasis digital pada produk perbankan.
- b. Karena PT. Bank BNI Syariah merupakan bank syariah yang memiliki layanan berbasis digital yang dikembangkannya sendiri dan tidak dimiliki oleh bank-bank syariah lainnya.

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

#### **1. Data**

Data yang dikumpulkan oleh peneliti berupa data primer dan sekunder, yaitu:

##### **a. Data Primer**

Data Primer, yaitu data yang bersumber langsung dari pemberi data kepada pengumpul data (Sugiono, 2011, hal. 225). Data ini diperoleh secara langsung dari informan melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, dan sumber data tersebut memiliki hubungan dengan masalah pokok penelitian sebagai bahan informasi yang diperlukan. Data ini

diperoleh peneliti setelah melakukan wawancara langsung dengan Bapak Muhammad Yuni selaku *Operational Manager* dan Ibu Aisyah Najihah selaku *Funding Officer* dan Ibu Sri Wahyu Ningsih selaku *Customer Service Head* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

b. Data Sekunder

Data Sekunder, adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiono, 2011, hal. 225). Dapat dikatakan, sumber data sekunder ini merupakan sumber-sumber yang dijadikan sebagai bahan pelengkap dalam melakukan suatu analisis. Data pada penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen, buku, website resmi yang dimiliki oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Serta sumber lain yang berupa hasil dari laporan penelitian yang berhubungan dengan tema yang dibahas sebagai pelengkap dan dapat direalisasikan dengan data primer.

## 2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan:

- a. Informan. Yaitu pihak-pihak yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Pihak yang terlibat langsung dalam penelitian ini yaitu Bapak Muhammad Yuni selaku *Operational Manager* dan Ibu Aisyah Najihah selaku *Funding Officer* dan Ibu Sri Wahyu Ningsih

selaku *Customer Service Head* PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

- b. Dokumen. Yaitu seluruh data yang didokumentasikan berkaitan dengan penelitian sebagai pelengkap penelitian ini sehingga dapat memberikan keterangan dan informasi yang diperlukan dan untuk menunjang kelancaran dalam penelitian ini seperti Website Resmi BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, dan Aplikasi-aplikasi dari inovasi layanan digital produk perbankan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

- a. Wawancara, adalah proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka atau tanpa tatap muka yaitu dengan melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan yang diwawancarai, dengan menggunakan pedoman ataupun tidak (Sujarweni, 2015, hal. 31). *In interview, the research conducts face-to-face intrviews with participants, interviews participants by telephone. or engages in focus group interviews with six to eight interviewees in each group. these interviews involve unstructured and gencrally open-ended questions that are few in number and intended to elicit views and opinions from the participants* (Creswell, 2002, hal. 188).

Dapat disimpulkan bahwa wawancara juga dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan data dalam penelitian ini. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara secara tatap muka dan melewati media telekomunikasi kepada pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu Bapak Muhammad Yuni selaku *Operational Manager* dan Ibu Aisyah Najiha selaku *Funding Officer* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

- b. Dokumentasi, merupakan suatu cara pengumpulan data yang didapat dari catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah penelitian, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan pikiran (Basrowi & Suwardi, 2008, hal. 158). Dengan kata lain, teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara pengambilan data yang telah didokumentasikan oleh perusahaan yang berhubungan dengan objek penelitian.

## **F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data**

### **1. Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

- a. *Editing*, yaitu cara menyeleksi data yang diperoleh, apabila terdapat kekurangan dapat diperbaiki dan disempurnakan sehingga diperoleh data yang valid. *Editing* juga dilakukan untuk mengecek dan mengoreksi

kembali data yang telah terkumpul yang didapat dari hasil wawancara yang menggunakan bahasa lisan untuk diolah kembali dalam bentuk paparan bahasa tulisan dan mengoreksi kekurangannya (Basrowi & Suwardi, 2008, hal. 158).

- b. *Deskripsi*, yaitu suatu proses pengelolaan dengan memberi gambaran, menyajikan data, menguraikan dan menyusun kembali data yang telah terhimpun dalam uraian sistematika. Kemudian data yang diperoleh setelah melakukan riset dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode analisis SWOT yang meliputi faktor internal (kekuatan/*strengths* dan kelemahan/*weaknesses*) dan eksternal (peluang/*opportunities* dan ancaman/*threats*).

## **2. Teknik Analisis**

Teknik analisis yang digunakan peneliti dalam penelitian adalah analisis kualitatif yaitu pengumpulan data deskriptif berupa tulisan, lisan, maupun data lain berupa perilaku, peran maupun pemikiran individu atau organisasi dan untuk menjawab rumusan masalah yang kedua maka data yang didapat diteliti dengan menggunakan teknik analisis SWOT.

Dalam analisis SWOT yang akan digunakan untuk membantu peneliti menjawab rumusan permasalahan yang kedua dalam skripsi ini, maka akan memuat pembahasan dengan menggunakan tabel dan menggunakan matriks faktor eksternal dan internal yang dapat mempengaruhi strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan. Yaitu dalam bentuk tabel sebagai berikut:



**Tabel 3.1**  
**Tabel Matriks Analisis SWOT**

<b>Analisis SWOT</b>	<b>Bobot</b>	<b>Rating</b>	<b>Bobot x Rating</b>
<b>Faktor Strategi Internal (IFES)</b>			
<b><u>KEKUATAN/STRENGTHS (+)</u></b>	...	...	...
<b><u>TOTAL</u></b>	...	...	...
<b><u>KELEMAHAN/WEAKNESSES (-)</u></b>	...	...	...
<b><u>TOTAL</u></b>	...	...	...
<b><u>JUMLAH</u></b>	...	...	...
<b>Faktor Strategi Eksternal (EFAS)</b>			
<b><u>PELUANG/OPPURTUNITIES</u></b>	...	...	...
<b><u>TOTAL</u></b>	...	...	...
<b><u>ANCAMAN/THREATS</u></b>	...	...	...
<b><u>TOTAL</u></b>	...	...	...
<b><u>JUMLAH</u></b>	...	...	...

**Penilaian skor x bobot dijumlah:**

$$W + S = \dots + \dots =$$

$$O + T = \dots + \dots =$$

Setelah faktor-faktor strategi internal dari strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan diidentifikasi, tabel IFAS (*Internal Strategic Factors Analysis Summary*) disusun untuk merumuskan faktor-faktor strategis internal tersebut dalam kerangka *Strength* dan *Weakness* perusahaan. Tahapnya adalah :

- a. Tentukan faktor-faktor yang menjadi kekuatan serta kelemahan dari strategi yang dimiliki Bank BNI Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan.
- b. Beri bobot masing-masing faktor tersebut dengan skala mulai dari 1,0 (paling penting) sampai 0,0 (tidak penting), berdasarkan pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap posisi strategis PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
- c. Hitung rating (dalam kolom 3) untuk masing-masing faktor dengan memberikan skala mulai dari 4 (*outstanding*) sampai dengan 1 (*poor*), berdasarkan pengaruh faktor tersebut terhadap kondisi perusahaan yang bersangkutan. Variabel yang bersifat positif (semua variabel yang masuk kategori kekuatan) diberi nilai mulai dari +1 sampai dengan +4 (sangat baik) dengan membandingkannya dengan rata-rata industri atau dengan pesaing utama. Sedangkan variabel yang bersifat negatif, kebalikannya. Contohnya, jika kelemahan perusahaan lebih besar dibandingkan dengan rata-rata industri, nilainya adalah 1, sedangkan jika kelemahan perusahaan dibawah rata-rata industri, nilainya adalah (Rangkuti, 2008, hal. 24-25).

Kemudian, untuk menentukan faktor-faktor strategi eksternal dari strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan diidentifikasi, tabel EFAS (*Eksternal Strategic Factor Analysis Summary*) disusun untuk merumuskan faktor-faktor

strategi tersebut dalam kerangka *Oppurtunity and Threat* yang dimiliki perusahaan tersebut. Tahapnya adalah :

- a. Susunlah dalam kolom 1 (5 sampai 10 peluang dan ancaman).
- b. Beri bobot masing-masing dalam kolom 2, mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak penting). Faktor-faktor tersebut kemungkinan dapat memberikan dampak terhadap faktor strategis.
- c. Hitung rating (dalam kolom 3) untuk masing-masing faktor dengan memberikan skala mulai dari 4 (*outstanding*) sampai dengan 1 (*poor*) berdasarkan pengaruh faktor tersebut terhadap kondisi perusahaan yang bersangkutan. Pemberi nilai rating untuk faktor peluang bersifat positif (peluang yang semakin besar diberi rating +4, tetapi jika peluangnya kecil, diberi rating +1). Pemberian nilai rating ancaman adalah kebalikannya. Misalnya, jika nilai ancamannya sangat besar, ratingnya adalah 1. Sebaliknya, jika nilai ancamannya sedikit ratingnya 4.
- d. Kalikan bobot pada kolom 2 dengan rating pada kolom 3, untuk memperoleh faktor pembobotan dalam kolom 4. Hasilnya berupa skor pembobotan untuk masing-masing faktor nilainya bervariasi mulai dari 4,0 (*outstanding*) sampai dengan 1,0 (*poor*).
- e. Gunakan kolom 5 untuk memberikan komentar atau catatan mengapa faktor-faktor tertentu dipilih dan bagaimana skor pembobotannya dihitung.
- f. Jumlah skor pembobotan (pada kolom 4), untuk memperoleh total skor pembobotan bagi perusahaan yang bersangkutan. Nilai total ini

menunjukkan bagaimana perusahaan tertentu bereaksi terhadap faktor-faktor strategis eksternalnya. Total skor ini dapat digunakan untuk membandingkan perusahaan ini dengan perusahaan lainnya dalam kelompok industri yang sama (Rangkuti, 2008, hal. 22-23).

Setelah mengisi tabel diatas maka peneliti akan menjelaskan tentang analisis yang didapat dalam penelitian, kemudian dapat di analisis kembali menggunakan analisis matriks SWOT, yang merupakan alat yang dipakai untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan. Matrik ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya (Rangkuti, 2008, hal. 31). Matrik ini dapat menghasilkan berbagai kemungkinan alternatif strategi, diantaranya SO, ST, WO, WT, atau dapat dilihat pada diagram berikut:

**Diagram 3.1**  
**Diagram Matriks SWOT**

<b>IFAS</b>	<b><u>STRENGTHS (S)</u></b>	<b><u>WEAKNESSES (W)</u></b>
<b>EFAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tentukan 5-10 faktor-faktor kekuatan internal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tentukan 5-10 faktor-faktor kelemahan internal</li> </ul>
<b><u>OPPORTUNITIES (O)</u></b>	<b><u>STRATEGI SO</u></b>	<b><u>STRATEGI WO</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tentukan 5-10 faktor-faktor peluang eksternal</li> </ul>	Ciptakan strategi yang menggunakan untuk memanfaatkan peluang	Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
<b><u>TREATHS (T)</u></b>	<b><u>STRATEGI ST</u></b>	<b><u>STRATEGI WT</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tentukan 5-10 faktor-faktor ancaman eksternal</li> </ul>	Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dengan menghindari ancaman

a. Strategi SO

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

b. Strategi ST

Ini merupakan strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.

c. Strategi WO

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

d. Strategi WT

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman (Rangkuti, 2008, hal. 31-32)

## **G. Tahapan Penelitian**

### **1. Tahap Pendahuluan**

Pada tahap ini, peneliti akan mengamati dan mempelajari secara garis besar terhadap objek yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran umum mengenai permasalahan yang akan diteliti. Dimana, peneliti akan mempelajari secara seksama permasalahan yang akan diteliti selama kurang lebih sebulan dengan terjun langsung kelapangan untuk mendapatkan gambaran umum. Hasil yang dicapai kemudian dituangkan dalam bentuk proposal yang berjudul “Strategi PT.

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Digital Produk Perbankan”. Untuk menyempurnakan hasil laporan awal maka dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dan meminta persetujuannya untuk dimasukkan ke biro skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Setelah disidangkan dan dinyatakan diterima maka Fakultas menerbitkan surat persetujuan judul serta penetapan dosen pembimbing I dan II pada tanggal 12 April 2019, selanjutnya dikonsultasikan kembali untuk diadakan seminar.

## **2. Tahap Pengumpulan Data**

Pada tahapan ini, peneliti terlebih dahulu mengurus surat riset untuk melakukan penelitian lapangan selama sebulan, dengan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan seperti wawancara, dan dokumentasi kepada narasumber sehingga diperoleh data-data dan informasi yang terkait dengan permasalahan yang diteliti peneliti yang dilaksanakan pada tanggal 7 September 2019 di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

## **3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data**

Pada tahap ini, seluruh data yang diperlukan terkumpul, kemudian peneliti mengolah data tersebut dengan menggunakan teknik editing, deskripsi, dan penelaahan secara mendalam terhadap fakta-fakta yang dicari dengan menghubungkan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti oleh peneliti yang keseluruhannya dituangkan ke dalam bab IV yang dilakukan peneliti pada tanggal 22 Oktober 2019.

#### **4. Tahap Konsultasi**

Pada tahap ini peneliti mengkonsultasikan dengan dosen pembimbing I dan pembimbing II dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan terhadap masalah yang diteliti.

#### **5. Tahap Penyusunan Laporan**

Pada tahap ini, peneliti menyusun hasil penelitian yang telah diperoleh berdasarkan sistematika penulisan. Laporan yang telah rampung dikonsultasikan ke dosen pembimbing I dan II sehingga dianggap baik dan layak dijadikan sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi.