

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi post-positivis yang digunakan untuk mempelajari keadaan objek alam, di mana peneliti adalah instrumen utama, teknik pengumpulan data adalah triangulasi, dan analisis datanya Baik induktif atau kualitatif, temuan penelitian kualitatif menekankan makna daripada generalisasi. (Sugiyono, 2009: 8)

Senada dengan pendapat tersebut, Nana Saodih berpendapat bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena yang ada, baik yang bersifat alami maupun buatan, serta menggali ciri, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan. . Selanjutnya, penelitian deskriptif menggambarkan keadaan sebagaimana adanya, daripada menawarkan perawatan, manipulasi, atau perubahan variabel yang diteliti. Satu-satunya perlakuan yang diberikan adalah penelitian itu sendiri, dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. (Sukmadinata, 2011: 73)

Berdasarkan keterangan dari beberapa ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisitertentu yang hasilnya lebih menekankan makna. Adapun jenis penelitian yang dipakai adalah jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah “Suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan

mengangkat data yang ada di lapangan. (Suharismi Arikunto, 1995: 58)

Sejalan dengan pendapat tersebut, Husaini Usman menyatakan bahwa penelitian lapangan adalah mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat. (Husaini Usman, 2006: 5)

Dari beberapa pendapat di atas, penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Studi lapangan adalah studi yang terencana dan terfokus untuk mengumpulkan data di lapangan. Studi lapangan ini digunakan untuk mendapatkan data guna meningkatkan penawaran produk e-channel BSI di masa pandemi Covid-19.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah Bank Syariah Indonesia yang bertempat di Jl.A. Yani km 33 Kec. Banjarbaru Selatan Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Alasan pemilihan lokasi adalah ditemukannya suatu permasalahan tentang strategi pelayanan sebelum peneliti memasuki lokasi untuk melakukan penelitian.

C. Data dan Sumber Data

Data adalah kumpulan pengamatan, pencacahan, atau pengukuran beberapa item. Data juga dikenal sebagai informasi, informasi, dan fakta yang berkaitan dengan suatu topik. (Arikunto, 2001: 129). Sedangkan sumber data penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. (Arikunto, 2001: 131) Data dan sumber data dibagi menjadi dua macam, yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data primer, yaitu data yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya,

diamati dan dicatat pertama kalinya oleh peneliti.

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan atau data yang bersumber tidak langsung dengan responden yang diteliti dan merupakan data pendukung bagi penelitian. (Arikunto, 2001: 133)

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah:

- 1 Mekanisme pelayanan produk *e-channel* yang diterapkan oleh BSI pada masapandemic Covid-19
- 2 Dampak pelayanan yang diterapkan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada produk *e-channel* di BSI pada masa pandemic Covid-19
- 3 Faktor pendukung, penghambat dan solusi yang diterapkan dalam peningkatan pelayanan produk *e-channel* di BSI pada masa pandemic Covid- 19.

Data tersebut diperoleh dari BSI melalui wawancara dengan Pimpinan Cabang Pembantu, *customer service*, *teller* dan nasabah BSI.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah fase yang paling penting dalam penelitian, karena pengumpulan data adalah tujuan utama. Tanpa pengetahuan tentang metodologi pengumpulan data, peneliti tidak akan dapat memperoleh data yang sesuai dengan standar data yang ditetapkan. (Sumardi Suryabrata, 2003: 80)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, diantaranya:

1. Observasi

Observasi sebagai metode pengumpulan data memiliki beberapa karakteristik dibandingkan dengan metodelainnya. Sutrisno Hadi menjelaskan bahwa observasi merupakan proses biologis. Dua yang paling penting adalah proses observasi dan memori. Teknik pengumpulan data observasional digunakan bila penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam, dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. (Sugiyono, 2009: 215)

Alat observasi yang tersedia dalam penelitian ini adalah anekdot, pengamat harus mencatat apa yang penting, pencatatan harus dilakukan sesegera mungkin, dan pengamat harus mencatat dengan cermat apa yang terjadi dan bagaimana terjadinya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi tentang customer service BSI dan customer dari segi customer service dan interaksi dengan customer.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan menganalisis baik teks, gambar maupun dokumen elektronik. Dokumen-dokumen yang terkumpul dipilah-pilah menurut tujuan dan masalahnya. Untuk metode dokumentasi, penulis memperoleh data status struktural BSI KCP Ponorogo Kayutangi dari brosur dan papan informasi yang ada di kantor BRI Syariah KCP Kayutangi.

3. Wawancara

Wawancara adalah sesi tanya jawab lisan langsung antara dua orang atau lebih. Teknik ini mengumpulkan data dan digunakan oleh peneliti untuk melengkapi dan menyempurnakan data yang diperoleh dari teknik observasi dan pencatatan. Metode bertanya dan menjawab pertanyaan kepada penyedia informasi

dan memperoleh data yang diinginkan.

Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan informasi ini melalui wawancara dengan manajemen, staf, dan pengguna produk e-channel BSI. Dengan mengumpulkan informasi mengenai mekanisme layanan produk e-channel yang diterapkan BSI selama masa pandemi COVID-19, dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan produk e-channel di BSI selama masa pandemi COVID-19, serta faktor, hambatan, dan solusi yang diterapkan untuk meningkatkan layanan produk e-channel di BSI selama masa pandemi covid-19.

E. Analisis Data

Analisis SWOT adalah teknik perencanaan strategis yang digunakan untuk memeriksa kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman proyek atau perusahaan, serta lini produk atau pesaingnya sendiri. Untuk melakukan analisis, tujuan perusahaan dan tujuan analisis ditentukan. Peluang dan risiko digambarkan sebagai elemen eksternal, sedangkan aspek internal mencakup kekuatan dan kelemahan.

F. Faktor- Faktor dalam Analisis SWOT

1. Kekuatan (Strenghts)

Kekuatan perusahaan adalah sumber daya atau kemampuan yang dikendalikan atau memiliki akses yang membuatnya secara substansial lebih unggul daripada pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan klien yang dilayaninya. Sumber daya dan kemampuan perusahaan berkontribusi pada kekuatannya. Sumber daya keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan pembeli-pemasok, dan variabel lainnya dapat membentuk kekuatan perusahaan.

Kekuatan korporasi atau organisasi terdiri dari kualitas-kualitas spesifik yang memberikan keunggulan kompetitif bagi unit bisnis di pasar. Hal ini karena unit bisnis tersebut memiliki kapabilitas, produk inti, dan sumber lain yang lebih kuat dibandingkan para pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan pasar yang akan dilayani oleh unit bisnis tersebut.

2. Kelemahan (Weakness)

Kelemahan adalah satu atau lebih keterbatasan/kekurangan sumber daya/kemampuan perusahaan dibandingkan dengan pesaingnya yang menjadi hambatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Dalam praktiknya, keterbatasan dan kelemahan ini dapat dikaitkan dengan sarana dan prasarana internal atau non-rumah tangga, keterampilan manajemen yang buruk, keterampilan pemasaran yang tidak memenuhi kebutuhan pasar, kurangnya permintaan dari konsumen atau calon pengguna, atau Tidak ada permintaan produk, dan itu terlihat dalam tingkat keuntungan. kekuatan dan kelemahan yang tidak sesuai Pengendalian internal adalah kegiatan yang dikelola organisasi dan mungkin atau mungkin tidak bekerja dengan baik. Muncul dalam manajemen, pemasaran, keuangan atau akuntansi, manufaktur, penelitian dan pengembangan, dan lain-lain.

3. Peluang (Opportunities)

Peluang adalah keuntungan paling berharga dalam lingkungan bisnis. Tren dominan mewakili peluang. Mengidentifikasi ceruk pasar yang sebelumnya diabaikan, mengubah kondisi persaingan/peraturan, mengubah teknologi, dan meningkatkan hubungan pembeli/pemasok dapat memberikan peluang bagi

perusahaan.

4. Ancaman (Threats)

Ancaman adalah keadaan merugikan yang paling signifikan dalam lingkungan bisnis. Hambatan utama untuk mencapai posisi perusahaan saat ini atau yang dimaksudkan adalah ancaman. Kedatangan pesaing baru, perkembangan pasar yang melambat, kekuatan negosiasi yang lebih besar dari pembeli/pemasok penting, kemajuan teknis, dan aturan yang diubah atau diperbarui dapat menghambat keberhasilan perusahaan.

Kekuatan dan kelemahan perusahaan, peluang dan ancaman adalah faktor lingkungan yang dihadapi setiap perusahaan. Analisis SWOT ini adalah alat yang ampuh dalam melakukan analisis strategis, dan efektivitasnya dalam membantu ahli strategi perusahaan memaksimalkan peran faktor kekuatan, menangkap peluang, dan meminimalkan dan mengurangi kelemahan yang terdapat di tubuh perusahaan. Sebuah ancaman yang muncul dan harus dilawan.

G. Analisis Matriks SWOT

Faktor eksternal dan internal perlu dievaluasi untuk perencanaan. Analisis faktor perlu untuk mengetahui kekuatan (strengths) organisasi dan mengetahui kelemahan (weaknesses) organisasi. Analisis faktor eksternal harus dapat menemukan kemungkinan (opportunities) yang terbuka bagi organisasi, serta ancaman (remedies) yang dihadapi organisasi yang terkena dampak.

Untuk menganalisis secara lebih dalam tentang SWOT, maka perlu dilihat faktor eksternal dan internal sebagai bagian penting dalam analisis SWOT, yaitu:

1. Faktor eksternal ini mempengaruhi peluang dan risiko (O dan T). Jika faktor ini muncul di luar perusahaan dan berkaitan dengan situasi yang mempengaruhi pengambilan keputusan perusahaan. Faktor-faktor ini termasuk lingkungan industri dan bisnis Makro (lingkungan makro), ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan, sosial budaya.
2. Faktor internal ini mempengaruhi pembentukan kekuatan dan kelemahan (S dan W). Ketika faktor ini dikaitkan dengan keadaan perusahaan, hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan perusahaan. Aspek internal tersebut meliputi pemasaran, keuangan, operasional, sumber daya manusia, penelitian dan pengembangan, sistem informasi manajemen, dan budaya organisasi.

Matriks SWOT dapat menggambarkan bagaimana lingkungan eksternal perusahaan menghadirkan kemungkinan dan bahaya, serta kekuatan dan kelemahannya. Matriks SWOT memfasilitasi perumusan taktik yang beragam. Pada dasarnya, strategi alternatif harus dirancang untuk memanfaatkan kekuatan, mengatasi kelemahan, meraih peluang komersial, dan mengatasi tantangan. Matriks SWOT menghasilkan empat jenis taktik alternatif: strategi SO, strategi ST, strategi WO, dan strategi WT.

Masing- masing alternatif strategi tersebut adalah:

- a. Strategi SO (Strength- Opportunity)

Strategi ini dilandasi oleh mentalitas perusahaan, yaitu memanfaatkan seluruh kemampuannya untuk meraih dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

- b. Strategi ST (Strength- Threat)

Strategi ini dirumuskan dengan menggunakan kekuatan perusahaan untuk

mengantisipasi risiko yang ada.

c. Strategi WO (Weakness- Opportunity)

Memanfaatkan peluang yang ada sekaligus membatasi kekurangan yang ada, teknik ini dilakukan.

d. Strategi WT (Weakness- Threat)

Strategi ini dibangun atas upaya defensif, dengan tujuan meminimalkan kelemahan perusahaan sekaligus menghindari potensi bahaya.

Tabel 3.1. Matriks SWOT

	Strength(S) Daftar semua kekuatan yang dimiliki	Weakness (W) Daftar semua kelemahan yang dimiliki
Opportunities (O) Daftar semua peluang yang dapat diidentifikasi	Strategi SO Gunakan semua kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan peluang yang ada	Strategi WO Atasi semua kelemahan dengan memanfaatkan peluang yang ada
Threats (T) Daftar semua ancaman yang dapat diidentifikasi	Strategi ST Gunakan semua kekuatan untuk menghindari ancaman	Strategi WT Tekan semua kelemahan dan cegah semua ancaman

a. *Uji Keabsahan Data*

Dalam pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif, antara lain:

b. *Uji Kredibilitas*

Terdapat banyak metode untuk menilai kredibilitas atau ketergantungan data kualitatif, termasuk memperluas pengamatan, meningkatkan ketekunan penelitian, triangulasi, pembicaraan dengan rekan kerja, analisis kasus negatif, dan pemeriksaan anggota. (Sugiyono, 2009: 270)

1) Perpanjangan Pengamatan

Dengan memanfaatkan perpanjangan observasi, peneliti kembali ke lapangan, melakukan observasi tambahan dan wawancara dengan sumber data baru yang ditemui sebelumnya. Dengan demikian, hubungan antara peneliti dan informan akan membangun rapport, menjadi lebih akrab, terbuka, dan berdasarkan rasa saling percaya, sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan. Jika rapport telah terjalin, maka penelitian telah dilakukan secara adil, sehingga kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang diselidiki. (Sugiyono, 2009: 271)

2) Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan terus menerus. Dengan cara ini, keamanan data dan jalannya peristiwa direncanakan dengan jelas dan sistematis dan peneliti dapat memverifikasi apakah data yang ditemukan itu benar. Demikian pula, perhatian memungkinkan peneliti untuk memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. (Sugiyono, 2009: 272)

3) Triangulasi

Pendekatan pengumpulan data triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang mengintegrasikan beberapa teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada. Jika peneliti mengumpulkan data menggunakan triangulasi, maka ia mengumpulkan data dan juga memeriksa kredibilitas data, yaitu dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data dan sumber data untuk menentukan kredibilitas data.

a) *Triangulasi Sumber*

Triangulasi Sumber, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah ada melalui beberapa sumber.

b) *Triangulasi Teknik*

Teknik triangulasi untuk menguji data, pengecekan data dari sumber yang sama dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik. Misalnya, verifikasi data dari wawancara dengan observasi, dokumentasi, atau angket. Jika ketiga teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas data menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti akan berdiskusi lebih lanjut dengan sumber data yang relevan untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin tidak apa-apa karena perspektifnya berbeda.

c) *Triangulasi Waktu*

Waktu juga sering mempengaruhi keandalan data. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara di pagi hari saat responden masih segar lebih efektif karena memberikan data yang lebih valid tanpa banyak masalah. Dapat diandalkan. Untuk alasan ini, kredibilitas data dapat dikonfirmasi dengan wawancara dan observasi dalam rangkaian waktu dan situasi yang berbeda.

4) Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang bertentangan atau menyimpang dalam beberapa hal dari hasil penelitian. Melakukan analisis kasus negatif melibatkan pencarian data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan peneliti. Jika tidak ada data tambahan atau kontradiktif, data yang ditemukan dapat diandalkan. Namun, jika peneliti terus mendapatkan data yang kontradiktif, dapat merevisi kesimpulan.

5) Menggunakan Bahan Referensi

Referensi di sini adalah adanya pendukung yang membuktikan data yang telah ditemukan peneliti. Misalnya, data wawancara harus didukung dengan rekaman wawancara. Setiap data hubungan atau deskripsi situasi harus didukung oleh foto. Alat pengumpulan data penelitian kualitatif seperti kamera, kamera video, dan perekam suara sangat penting Untuk mendukung keandalan data yang ditemukan oleh peneliti.

6) Mengadakan Member Check

Member check adalah proses verifikasi data yang dikumpulkan dari sumber data oleh akademisi. Member check adalah untuk menentukan sejauhmana data yang diterima oleh peneliti sesuai dengan apa yang disediakan oleh pemasok data. Jika data tersebut disetujui oleh penyedia data, itu menunjukkan bahwa data tersebut valid, sehingga lebih kredibel atau dapat dipercaya; Namun, jika data yang ditemukan oleh peneliti dengan interpretasi yang berbeda tidak disepakati oleh penyedia data, peneliti harus melakukan percakapan dengan penyedia data.

H. Pengujian Transferability

Komunikabilitas adalah validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat kepastian atau keberlakuan hasil studi terhadap populasi dari mana sampel dikumpulkan. Nilai yang dikomunikasikan ini relevan dengan pertanyaan sehingga temuannya dapat diterapkan atau digunakan

dalam konteks lain. Peneliti menghasilkan laporan untuk membantu orang lain memahami hasil penelitian kualitatif dan menerapkan temuannya. Laporan harus berisi uraian yang rinci, jelas, sistematis dan berwibawa.

I. Pengujian Dependability

Dalam penelitian kualitatif, reliabilitas atau kredibilitas. Penelitian yang dapat diandalkan adalah ketika orang lain dapat mengulangi atau mereproduksi proses penelitian. Penelitian kualitatif memberikan pemeriksaan kredibilitas dengan mengaudit seluruh proses penelitian. Hal ini dilakukan oleh auditor independen atau supervisor untuk memeriksa keseluruhan aktivitas peneliti saat melakukan penelitian. Bagaimana peneliti mulai menentukan suatu masalah atau fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data.