

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang dilakukan ialah penelitian lapangan (*field research*), dimana dalam penelitian ini langsung turun kelapangan untuk mendapatkan data dari permasalahan yang akan diteliti.

Sifat dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu prosedur penilaian yang menghasilkan data deskriptif berupa lisan atau kata tertulis dari orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif ialah untuk memahami fenomena penelitian tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian.

Metode penelitian kualitatif disebut metode artistic, karena proses penelitian lebih bersifat seni, dan disebut sebagai penelitian metode *interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan dengan hasil *interpretasi* yang berlandaskan pada filsafat data yang ditemukan di lapangan (Nurdin, M.Si & Hartati, M.Si, 2019, hlm. 40).

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

Lokasi Penelitian yang peneliti lakukan ini adalah PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur. Beralamat di Jl. KH. Akhmad Muksin Rt. 01, Kel. Timbau, Kec. Tenggarong, Kab. Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur. Karena PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara adalah satu – satunya bank yang berada di kota

Tenggarong. PT. Bank Syariah Indonesia menerapkan layanan fasilitas *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah. Yang mana PT. Bank Syariah Indonesia terbukti dapat menerapkan layanan *mobile banking* kepada nasabah.

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

Subjek penelitian adalah orang-orang yang bersumber informasi yang dapat memberikan data yang sesuai dengan masalah yang dilakukan peneliti. Subjek penelitian merupakan sumber informasi mencari data dan masukan-masukan dalam mengungkapkan permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi subjek penelitian yang peneliti maksud di sini ialah *Costumer Service* dan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

Objek penelitian ini ialah tujuan utama atau sasaran peneliti. Objek penelitian ini adalah Penerapan *Mobile Banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah pada Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

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

#### **1. Data**

Data atau informasi yang diperoleh peneliti adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data yang dikumpulkan atau diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data baru atau data asli yang memiliki sifat *up to date* (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 67–68).

Data primer dalam penelitian ini adalah informasi dan gambaran mengenai penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah yang diperoleh dari hasil wawancara langsung peneliti dengan *Costumer Service*, beberapa karyawan dan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

b. Data Sekunder

Data yang dikumpulkan atau diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti struktur organisasi, dan web Bank Syariah Indonesia. (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 68).

Data yang digali dalam penelitian ini meliputi informasi mengenai penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah pada Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

## 2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek darimana suatu data dapat diperoleh. Sedangkan data diartikan hasil pencatatan peneliti, baik itu berupa fakta maupun angka. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, Struktur, web Bank Syariah Indonesia, dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumentasi lainnya.

Informan dalam penelitian ini adalah pihak yang memberikan keterangan-keterangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini *Costumer Service* dan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara. Dokumen yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian seperti catatan, foto-foto, rekaman, arsip-arsip dan lain-lain.

### **E. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengambilan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan mendalam terhadap situasi yang terjadi yang diteliti, maka teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Untuk mendapatkan data secara objektif, maka peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain:

### 1. Observasi

Observasi atau pengamatan ialah aktivitas yang sistematis terhadap gejala-gejala baik bersifat fisik maupun mental. Partisipasi peneliti (pengamat) dalam melakukan observasi dapat dilakukan dalam berbagai kondisi (Rukajat, 2018, hlm. 22).

Metode ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek, kemudian hasil pengamatan tersebut dituangkan dalam sebuah catatan. Adapun yang menjadi objek pengamatan penelitian ini ialah *Costumer Service* yang menawarkan fasilitas *BSI Mobile* kepada nasabah berhubungan dengan penerapan *Mobile Banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah pada PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

### 2. Wawancara

Percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai peneliti dan pengaju atau pemberi pertanyaan, dan pihak yang diwawancarai (*interviewee*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara.

Metode ini digunakan untuk memperoleh data dari subjek penelitian menggunakan pedoman wawancara yang berbentuk pertanyaan mengenai masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, wawancara berhadapan secara langsung dengan Divisi Costumer Service dan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

### 3. Dokumentasi

Yaitu menghimpun data fisik yang terkait dengan permasalahan yang diteliti, metode ini merupakan pengumpulan sejumlah besar fakta dan data yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi misalnya catatan, foto dan lain sebagainya.

Teknik dilakukan untuk memperoleh data yang berupa arsip atau dokumen. Teknik dokumentasi dilaksanakan untuk melengkapi data yang diperoleh dan wawancara dan observasi. Data yang diperoleh berupa tulisan, dan foto-foto yang berkaitan dengan penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah pada Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

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

### 1. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data menggambarkan proses atau langkah-langkah yang ditempuh penulis dalam mengolah data untuk tujuan dilakukannya

penelitian. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif. Proses dalam pengolahan data membutuhkan banyak langkah ilmiah untuk memudahkan proses pengolahan data. Beberapa referensi metode penelitian ilmiah menunjukkan bentuk langkah yang perlu dilakukan dalam proses data, yaitu:

- a. Koleksi data, ialah pengumpulan data yang diperoleh dari wawancara, dan dokumentasi
- b. Klasifikasi data, ialah penyusunan terhadap data yang diperoleh berdasarkan jenis dan permasalahannya sehingga tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.
- c. Editing data, ialah mengecek dan mengoreksi data yang terkumpul dari hasil wawancara untuk diolah dalam bentuk paparan bahasa tulisan sehingga mudah untuk dideskripsikan.
- d. Deskripsi data, ialah memaparkan data yang telah diperoleh dalam bentuk laporan. (Sugiyono, 2014)

## 2. Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis, data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada analisis kualitatif yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut

### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya dan membuang yang tidak perlu. Dalam proses reduksi data, peneliti melakukan pemilihan data terhadap data dengan memilih hal-hal yang pokok, dan fokus pada hal-hal yang penting, mana yang merupakan ringkasan, dan mana yang dibuang. (Cholid Narbuko dkk, 2008, hal. 70)

## 2. Penyajian Data

Penyajian data yang dimaksud adalah menyajikan informasi yang tersusun serta memberikan kemungkinan tidak adanya penarikan dan pengambilan tindakan. (Cholid Narbuko dkk, 2008, hal. 70)

## 3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan yang diambil dari penelitian didasarkan atas hasil yang diperoleh dari analisis data yang telah dilakukan. Dengan kata lain, kesimpulan dari data bukan atas keinginan/angan-angan peneliti. (Cholid Narbuko dkk, 2008, hal. 70).