

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini biasa disebut penelitian lapangan dengan metode kualitatif yang mengarah pada efek pemahaman terperinci atas esuatu permasalahan.

Di penelitian ini yang dilakukan adalah dengan mengendalikan data yang bersumber dari lokasi atau lapangan yang berkaitan dengan strategi pengembangan *self service technology* e-form pada transaksi perbankan di BSI KCP Martapura.

2. Pendekatan Penelitian

Bersifat deskriptif analisis yang menjabarkan atas suatu hal yang terjadi dengan setransparan mungkin dan apa adanya (Sugiyono, 2017, hlm 7).

Di penelitian ini deskriptif analisis yang dimaksud bagaimana kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang terjadi akibat dari pengembangan *self service technology* e-form dan bagaimanakah strategi yang sesuai untuk evaluasinya.

B. Lokasi Penelitian

Lokasinya di PT. BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Pembantu Martapura di jalan A. Yani km. 40. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih berdasarkan pengamatan langsung ke lapangan yang dilakukan oleh penulis kepada setiap pengguna e-form di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura mayoritas nasabah di lokasi tersebut berusia lanjut, bekerja sebagai pedagang, tenaga kebersihan dan pekerja serabutan lainnya yang menjadi dasar dipilih lokasi tersebut.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Teknik pemilihan informan adalah purposive sampling, yang mana segerombolan yang dipertimbangkan secara cerdas dan terbaik memberikan informasi yang tepat untuk dipilih menjadi informan dalam penelitian ini yang diantaranya *Branch Office Service Manajer* dan beberapa Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.

TABEL 3.1 Kategori Informan

Nasabah	Usia	Jumlah
Pelajar	17-23	8
Pekerja	24-49	8
Lanjut Usia	50 keatas	8
Karyawan BSI	24-50	7

	31
--	-----------

Keterangan : menurut hasil survei awal ditemukan bahwasanya kategori nasabah lanjut usia yang berusia 50 tahun keatas keberatan dengan pengembangan kebijakan e-form.

Selain subjek dalam sebuah penelitian juga terdapat hal penting yang harus diperhatikan yakni objek penelitian yang merupakan sasaran ilmiah atau hal utama dalam penelitian yang akan dianalisis untuk mendapatkan informasi dan data dengan tujuan tertentu. Objek dalam penelitian ini adalah Strategi Pengembangan *Self Service Technology* E-Form Pada Transaksi Perbankan Di Bsi KCP Martapura (Supriyati, 2011, hlm 44).

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat langsung di lapangan.

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan *Branch Office Service Manajer*, dan beberapa Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak menghasilkan informasi langsung. Dalam penelitian ini meliputi data-data

tambahan yang dapat membantu dalam penelitian ini dan ditambah profil, struktur organisasi, visi misi dari Bank Syariah Indonesia.

2. Sumber data

Sumber datanya informan yaitu seseorang yang dapat memberikan informasi tentang data penelitian. Dalam penelitian ini seseorang yang dimaksud adalah *Branch Office Service Manajer* dan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Angket merupakan cara mengumpulkan data dengan memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada penanggap untuk dijawab. Dan jenis yang digunakan angket tertutup, karena penanggap hanya memberikan tanda mengenai pilihannya dengan Skala Likert minimum skor 1 dan maksimum skor 5 (Sugiyono, 2017, hlm 142).

Dalam penelitian ini responden sebanyak 31 orang yang terdiri dari 8 orang nasabah lansia, 8 orang nasabah pekerja produktif, 8 orang nasabah pelajar dan 7 orang karyawan atau pegawai BSI itu sendiri.

2. Metode Observasi

Metode Observasi adalah metode pengamatan yang dapat ditemukan atau dilihat secara langsung. Dalam hal ini menggunakan jenis

observasi pasif dengan artian peneliti langsung mengunjungi ke suatu tempat yang akan dilihat (Sugiyono, 2017, hlm 145).

3. Metode Wawancara

Interview adalah percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih atas pembahasan tertentu untuk mendapatkan keterangan dengan jelas dan mendalam (Koetjaraningrat, 1993, hlm 22).

Dalam penulisan ini peneliti menggunakan interview bebas, terpimpin, interview dilakukan kepada pegawai dan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah langkah merencanakan strategi untuk mempelajari atau mengkaji ulang kekuatan (Strength), kelemahan (Weakness), peluang (Opportunity) dan ancaman (Threat) yang terjadi dalam proyek atau usaha bisnis dengan menentukan tujuan usaha atau menemukan objek yang akan dianalisis. Kekuatan dan kelemahan dikelompokkan ke dalam faktor internal, sedangkan peluang dan ancaman diidentifikasi sebagai faktor eksternal (Galavan, 2014, hlm 46).

Dari pengertian tersebut ditemukan analisis SWOT adalah langkah untuk menjabarkan dan membandingkan bagaimana kondisi

dan cara untuk mempelajari suatu masalah berdasarkan lingkungan eksternal dan internal.

2. Tahapan analisis SWOT .

Dalam penelitian ini analisis swot yang digunakan adalah penentuan faktor-faktor internal dan eksternal, analisis bobot faktor dan evaluasi faktor internal dan eksternal.

Untuk analisis swot yang pertama digunakan peneliti menentukan faktor internal dan eksternal mengenai berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi pengembangan e-form kedepannya (Nisak, 2013, hlm 3).

Untuk analisisnya menggunakan matriks urgensi yang mana menurut Amelia (2012) matrik urgensi digunakan untuk mengkaji ulang atau mempelajari aktor-faktor internal dan eksternal perusahaan berkaitan dengan yang urgen(Annisahaq, 2012, hlm 48).

Adapun langkahnya menurut Nuriatu (2018) analisis pada matrik ini adalah menentukan Nilai Urgen (NU) dengan membandingkan mana yang lebih mendesak antara satu faktor dengan yang lainnya (Maryam, 2018, hlm 19).

Selanjutnya menentukan urgensi masing-masing faktor-faktor, dari perbandingan antar faktor menunjukkan seberapa penting atau mendesak menjadi kebutuhan untuk mendapatkan sasaran. Faktor yang

dilakukan mempunyai nilai yang tertinggi adalah 5 (NF = 5) dan yang terendah adalah 1 (NF 1) (Biasane, 2016, hlm 240).

Adapun langkahnya menurut Rifqi dkk (2020) langkahnya memberikan kebebasan kepada responden menjawab pertanyaan yang diberikan mengenai korelasi antara masing-masing faktor, berdasarkan skala Likert yang mana sebagai berikut 1 Hubungannya sangat rendah, 2 Hubungannya rendah, 3 Hubungannya sedang, 4 Hubungannya tinggi, 5 Hubungannya sangat tinggi (Hidayat, 2020, hlm 133).

Selanjutnya menentukan faktor kunci keberhasilan menurut Gusty (2019) diperoleh melalui tahapan pengambilan dua skor tertinggi Total Nilai Bobot masing-masing unsur SWOT yang telah dihitung pada tiap variabel yang diperiksa. Maka berdasarkan hasil pengolahan data yang diterapkan tercapai faktor kunci keberhasilan (Anugerah, 2019, hlm 89).

Selanjutnya evaluasi faktor internal dan eksternal dengan menempatkan nilai bobot keterkaitan (NBK adalah nilai) yang diperoleh dari $NBK = NRK \times BF$, yaitu nilai relatif keterkaitan (NRK) dikalikan dengan bobot faktor (BF). Menentukan NRK tiap faktor dengan memakai skala 1 sampai 5.

Terdapat masing-masing 6 internal dan eksternal dinilai keterkaitannya. Tiap faktor diberi kode sesuai dengan huruf awalnya dan angka sesuai posisinya. Pertanyaannya apakah hubungan antara S1 dengan S2. Jika tidak ada maka nilai keterkaitan (NK) 0, sedangkan

kalau ada maka kisarannya 1 - 5. Dengan menggunakan pertanyaan seperti di atas dapat diperoleh NK faktor S1 dengan S2, S3, W1, W2, W3, O1, O2, O3, T1, T2 dan T3. (Biasane, 2016, hlm 241)