

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan penelitian lapangan atau field research. Pendekatan yang digunakan deskriptif kualitatif. Dimana peneliti yaitu sebagai instrumen kunci atau utama dalam metode penelitian kualitatif, yang didasarkan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk mempelajari keadaan hal-hal yang terjadi secara alami. Mengumpulkan data saat keadaan yang alamiah (*natural setting*) atau asli dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2017, hlm. 8–9).

Menurut Bodgan & Biklen, S.(1992: 21-22) mengemukakan yaitu penelitian kualitatif adalah salah satu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata lisan, tertulis serta tindakan dari orang yang diamati. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami kenyataan atau realitas sosial secara umum dari sudut pandang partisipan (Saeful, 2009, hlm. 2–3).

B. Lokasi Penelitian

Tempat dilakukannya penelitian disebut lokasi penelitian. Lokasi penelitian dalam penelitian ini yaitu pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yang terletak di Jl. Niaga Utara No. 7, Kertak Baru Ilir, Kec. Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

C. Sumber Data

Suharsimi Arikunto mengemukakan sumber data yaitu subjek dari mana data itu dihasilkan lalu dikumpulkan untuk menghasilkan data lengkap dan benar (Siwi, 2019, hlm. 60). Ada dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder, yaitu: (Sugiyono, 2017, hlm. 225)

1. Data primer yaitu peneliti memperoleh data langsung melalui objek penelitian. Data yang diambil bersumber langsung dari sumbernya atau dari lapangan yang berasal dari observasi dan wawancara. Dimana dalam penelitian ini data primer berupa observasi yang peneliti lakukan langsung di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka dan wawancara dimana peneliti melakukan wawancara dengan 5 nasabah pengguna *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka untuk mendapatkan informasi secara langsung mengenai kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah, serta 1 karyawan bank yaitu BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka untuk mendapatkan tambahan dukungan informasi.
2. Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan datanya ke peneliti. Misalnya melalui dokumen atau melalui orang lain. Dimana dalam penelitian ini data sekunder berupa data yang peneliti dapatkan yaitu dari buku, jurnal skripsi dan artikel yang berkaitan dengan judul penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian langkah yang sangat penting yaitu teknik pengumpulan data. Apabila ingin memperoleh data yang sesuai standar data yang telah ditentukan, sehingga perlu memahami teknik pengumpulan data. Wawancara, observasi dan dokumentasi dalam penelitian ini merupakan teknik dalam pengumpulan data adalah, sebagai berikut: (Sugiyono, 2017, hlm. 137–145)

1. Wawancara

Menurut Esterberg (2002) mengartikan bahwa wawancara yaitu pembicaraan dua pihak berupa tanya jawab antara pewawancara dan terwawancara untuk mendapatkan data dan laporan yang berkaitan dengan penelitian. Sedangkan menurut Susan Stainback (1988) menyatakan bahwa jika peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih spesifik mengenai peserta dalam mengartikan kondisi dan kejadian yang terjadi maka peneliti bisa menggunakan wawancara untuk penelitian.

2. Observasi

Dasar semua ilmu pengetahuan merupakan pengertian observasi menurut Nasution (1988). Bekerja berdasar pada data dilakukan oleh para ilmuwan, ialah data yang berkaitan dengan dunia nyata yang didapat dari observasi. Menurut Marshall (1995) dari observasi, peneliti belajar mengenai karakter, dan arti dari karakter tersebut.

3. Dokumentasi

Catatan kejadian yang telah lewat disebut dokumen. Dokumen dapat berupa tulisan, foto atau gambar, atau karya yang bersejarah dari seseorang. Apabila ditambah foto-foto dan karya tulis akademik serta seni yang sudah ada akan menjadikan hasil penelitian semakin kredibel.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu cara mencari dan menyusun data secara terstruktur yang didapatkan melalui wawancara, catatan lapangan atau observasi serta dokumentasi, menggunakan cara menyusun data ke dalam kelompok, menguraikan ke dalam bagian-bagian, memilah mana yang penting dan akan dipelajari, dan mengolah kesimpulan untuk mempermudah memahami bagi diri sendiri ataupun orang lain. Setelah data dikumpulkan maka diolah dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara faktual terkait yang diteliti. Menggunakan analisis deskriptif pada penelitian ini untuk mendeskripsikan tanggapan nasabah berkaitan dengan kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah berdasarkan Dimensi *E-Servqual*. Dalam penelitian ini langkah-langkah menganalisis data yang digunakan menurut model Miles dan Huberman yaitu melalui proses data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data) dan *conclusion* atau *verification* (Sugiyono, 2017, hlm. 244–246).