

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan penelitian lapangan atau (*field research*) adalah penelitian yang dilakukan dilapangan dengan Fakta atau nyata yang dilakukan dengan sebenarnya. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif yang sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya merupakan penelitian yang dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) yang disebut juga sebagai metode etnographi, karena awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya yang disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) yang dimana peneliti adalah sebagai kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Analisis data nya adalah melalui proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun

kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2007)

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang akan peneliti lakukan adalah di BTN Syariah Banjarmasin. Alasan penulis memilih lokasi ini karena tempat yang strategis dan satu-satunya bank Btn syariah Banjarmasin yang berada di kota Banjarmasin

C. Subjek dan Objek Penelitian

A. Subjek penelitian

Subjek Penelitian ini ialah sesuatu yang mengenainya yang ingin diperoleh keterangan atau orang pada latar penelitian yang bertujuan untuk memberikan sebuah informasi yang berisi tentang situasi dan kondisi pada latar penelitian tersebut. subjek pada penelitian ini ialah karyawan BTN Syariah Banjarmasin. Penentuan jumlah informan ini menggunakan sample jenuh artinya pencarian data akan dihentikan jika sudah mendapatkan jawaban yang selalu sama.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Peningkatan program layanan sistem mobile banking dan Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Sistem Mobile Banking Pasca Pandemi Covid-19.

D. Data dan Sumber Data

A. Data

Sumber data yang dilakukan yang pertama dengan percakapan, berbentuk teks, foto, cerita, gambar. Data dikumpulkan bila mana arah dan tujuan penelitian sudah jelas. Dalam penelitian kualitatif ini pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observaction*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dan juga dokumentasi. (Iryana,Risky Kawasati)

B. Sumber Data

Sumber data ialah suatu objek dari mana data diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini melakukan observasi, karena merupakan suatu teknik atau mengumpulkan data yang sistematis terhadap penelitian, lalu penelitian ini menggunakan, dokumentasi dan wawancara. Sumber data dalam penelitian ini adalah Costumer servise.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode dalam pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari wawancara, observasi, dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara salah satu merupakan cara mengumpulkan data, dan sebuah informasi. Melakukan review mengenai bagaimana melakukan wawancara. Nazir (1983) mendefinisikan wawancara sebagai proses

memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan penjawab atau responden. Wawancara bertujuan untuk mengungkap permasalahan yang sifatnya lebih rumit dan bisa dilakukan dengan wawancara mendalam (Edi, 2016, hal. 1-3)

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara. Sutrisno(1986) berpendapat bahwa, observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua yang terpenting dalam penelitian ini yaitu proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data ini digunakan bila, penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati terlalu besar. (Sugiyono, 2007)

3. Dokumentasi

Selain melakukan wawancara dan observasi, informasi juga bisa lewat dokumentasi yang diperoleh melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk arsip foto, kegiatan dan sebagainya. Data seperti dokumen ini bisa untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Dokumentasi berasal dari kata dokumen , yang artinya barang tertulis, metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan mencari data-data yang sudah ada. Teknik dokumentasi ini dengan cara

pengumpulan data melalui peninggalan arsip-arsip termasuk buku-buku tentang pendapat, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum yang berhubungan dengan permasalahan pada penelitian. (Iryana, Risky Kawasati)

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam kualitatif dilakukan sejak sebelum terjun kelapangan, selama dilapangan dan selama dilapangan. Nasution 1988 mengatakan analisis dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya. (Sugiyono, 2007) Kemudian melalui editing, yaitu meneliti memeriksa kembali data yang telah dikumpulkan dari lapangan dan untuk mencari informasi yang telah dikumpulkan, setelah itu melalui classifying ialah usaha untuk mempermudah menganalisa mengklarifikasi berbagai kategori. Untuk mempermudah ketahap berikutnya, kemudian peneliti melakukan verifiying pengecekan kembali data yang sudah dikumpulkan untuk memperoleh ke absahan data, setelah itu peneliti menganalisis data (*Analisyng*) data yang diperoleh untuk dipaparkan kembali, dan yang terakhir menyimpulkan. . peneliti harus menyimpulkan hasil penelitian (closing) ini merupakan hasil dari puncak penelirtian tersebut (A'Rasy Fahrullah, 2021)

G. Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tahap-tahap penelitian sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

Pada titik ini, penulis melihat, mengamati, menyelidik ringkasan masalah yang akan diselidiki untuk mendapatkan gambaran umum. Setelah itu hasil dari data tersebut dituangkan dalam bentuk proposal, kemudian berkonsultasi dengan dosen pembimbing dan mendapat persetujuan, penulis mengajukan penelitian tersebut ke Jurusan perbankan syariah untuk dipertimbangkan. Setelah disetujui, penelitian tersebut kemudian dikirim ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap ini Penulis berusaha mengumpulkan semua data yang diperlukan dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagaimana yang telah ditentukan sehingga memperoleh data secara jelas yang berkaitan dengan mekanisme dan perolehan yang akan didapatkan dan juga dengan mengajukan permohonan riset yang dikeluarkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Teknik ini diterapkan dalam metode penelitian yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, kemudian selanjutnya peneliti mengolah data tersebut dengan menggunakan teknik-teknik

pengolahan data,data yang berupa hasil wawancara, observasi, dokumentasi. Setelah itu dianalisis secara kualitatif yang kesemuanya dituangkan dalam laporan penelitian pada bab IV.

4. Tahapan Penyusunan

Pada tahap ini penulis menyusun hasil penelitian yang telah diperoleh sesuai dengan sistematika penulisannya untuk menyempurnakannya .pada tahap terakhir ini penulis melaporkan hasil dari penelitian tersebut, maka dikonsultasikan secara intensif kepada Dosen Pembimbing hingga dianggap baik dan layak dijadikan sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap dimunaqasahkan.