BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan *field research* (penelitian lapangan), yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti langsung ke lokasi penelitian untuk mendapat data-data yang diperlukan, yakni dengan kunjungan langsung ke tempat di mana Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kayutangi berada, untuk mengetahui strategi daya saing *muamalat mobile* dan apa kekurangan dan kelebihannya di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Kayutangi.

Pendekatan penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif yaitu jenis penelitian yang menggunakan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini tidak berbentuk angka atau diangkakan, karena dalam menganalisis data digunakan kata-kata, bukan dalam bentuk angka-angka (rumusan statistik).[1]

B. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini mengambil lokasi Jl. Trans Kalimantan, Berangas Timur RT.7 Kayutangi yaitu tempat Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Kayutangi. Alasan letak banknya yang cukup strategis terdapat di

[1]Sapari Imam Asy'ari, *Suatu Petunjuk Praktis Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Usaha Nasional,1993), hlm. 31.

penghujung Kota Banjarmasin dan cocok untuk memasarkan produk dan jasa Bank Muamalat baik di dalam maupun luar kota.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber utama baik individu maupun perorangan seperti hasil wawancara atau hasil isian kuesioner yang bisa dilakukan oleh peneliti.[2] Data primer yang dimaksud peneliti meliputi:

1) Identitas informan meliputi: nama, tempat tanggal lahir, pekerjaan, alamat serta menggali seberapa besar informan mengetahui tentang layanan fitur *muamalat mobile* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kayutangi.
2) Cara penggunaan serta daya saing *muamalat mobile* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kayutangi.
3) Pokok-pokok yang berhubungan *muamalat mobile* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kayutangi.

[2]Umar Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007) hlm. 42.

b. Data Sekunder

Data-data pendukung yang telah dikumpulkan. Data ini diperoleh dari buku-buku ataupun media yang berkaitan, data ini penulis gunakan untuk pelengkap data primer.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek di mana data diperoleh. Adapun yang menjadi sumber datanya adalah :

a. Informan, pihak-pihak yang dianggap penulis dalam memberikan keterangan dan tambahan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini, yakni karyawan divisi *customer service* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kayutangi.
b. Dokumen, yaitu seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian. Sumber data dari brosur-brosur, dan program yang digunakan.

.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara (*interview*), *interview is a meeting between two people to discuss important matters, usually rather formally*.[3]Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

[3]A.S. Homby, *Oxford Advabced Leraner's Dictionary Current English* (Walton Streer: Oxford University Press, 1995) hlm 625.

Wawancara ini dengan melakukan pertanyaan terbuka dan langsung kepada 2 informan tentang penelitian ini, yaitu *Costumer Service* dan *Teller* sehingga diperoleh data-data yang diperlukan penulis.

2. Dokumentasi, yaitu suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.[4] Dokumentasi yang dimaksud adalah pengumpulan data penelitian yang dilakukan melalui sumber data dari brosur-brosur dan program yang digunakan.

E. Teknik Pengolahan Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini meliputi:

a. Editing merupakan proses memerikasa data yang sudah terkumpul, meliputi kelengkapan isian, keterbacaan tulisan, kejelasan jawaban, keseragaman satuan data yang digunakan dan sebagainya. Penulis meneliti dan memeriksa kembali kelengkapan, kejelasan data yang terkumpul diperoleh di lapangan.

b. Klasifikasi merupakan usaha menggolongkan, mengelompokkan, dan memilih data berdasarkan pada klasifikasi tertentu yang telah dibuat dan ditentukan peneliti. Peneliti mengumpulkan data yang terkumpul

[4]Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm 158.

dikelompokkan sesuai dengan jenis dan kronologis permasalahan yang diteliti.

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.[5] Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yaitu, jenis penelitian yang menggunakan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini tidak berbentuk angka atau diangkakan, karena dalam menganalisis data digunakan kata-kata, bukan dalam bentuk angka-angka (rumusan statistik).

[5]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), Cet. Ke-16, hlm. 427.