

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam sebuah penelitian ilmiah metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sedangkan dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu pendekatan yang dilakukan pada kondisi yang alamiah langsung ke sumber data dan peneliti merupakan instrumen kunci. Sedangkan data yang terkumpul bukan berupa data statistik, melainkan data deskriptif yaitu berupa kata-kata atau gambaran dari fenomena yang terjadi di lapangan yang kemudian dianalisis secara sistematis untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang ada.¹

Peneliti memilih menggunakan penelitian kualitatif karena data-data yang diperlukan berupa sebaran-sebaran informasi dengan bentuk deskriptif, serta dapat membantu peneliti dengan menjelaskan fakta yang terjadi di lapangan secara terperinci dan mendalam. Dimana dalam penelitian ini peneliti hendak mengumpulkan informasi berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan e-banking serta pemasaran yang dilakukan perbankan, dan pengumpulan data

¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 9-10

tersebut didasarkan pada hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

2. Jenis Penelitian

Berdasarkan pada jenis permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan jenis penelitian studi lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang hasil datanya diperoleh dari fakta-fakta yang terjadi dilapangan. Penelitian ini pada dasarnya merupakan penelitian yang mempelajari tentang latar belakang dan kondisi saat ini yang sedang terjadi dalam kehidupan masyarakat. Penelitian lapangan bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah yang ada saat ini, berdasarkan data-data dengan metode analisis deskriptif.² Pada penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lapangan atau ke lokasi penelitian yaitu di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung untuk melakukan penelusuran dan pengkajian bahan-bahan yang ada di lapangan serta relevan dengan permasalahan yang diangkat.

B. Lokasi Penelitian

Pemilihan suatu lokasi penelitian harus didasari dengan pertimbangan yang baik agar bisa berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah selama penelitian berlangsung. Oleh karena itu, suatu lokasi

² Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 44

penelitian dipertimbangkan melalui mungkin tidaknya untuk dimasuki dan dikaji lebih mendalam.³

Pada penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, yang berada di Ruko Kepatihan 7-8, Jl. Panglima Sudirman No. 51 Tulungagung, Jawa Timur kode pos 66217, dengan nomor telepon 0355-334455, dan Fax. 0355-333130. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada perkembangan teknologi finansial pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, serta merujuk pada tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan e-banking di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

C. Kehadiran Peneliti

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana seorang peneliti harus melakukan penelitian dengan terjun langsung ke lapangan untuk mencari informasi terkait dengan penelitian yang ingin didalami tersebut. Sehingga kehadiran seorang peneliti dalam penelitian ini sangat diperlukan, karena peneliti berperan serta dalam pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penelitian dan menjadi instrumen kunci (*key instrument*). Dalam penelitian kualitatif, instrumen dalam pengumpulan data selain dari peneliti sendiri juga ada alat-alat bantu dan sejumlah dokumen lainnya yang dapat digunakan sebagai penunjang keabsahan hasil penelitian.

³ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hal. 53

Pada penelitian ini, karena menggunakan pendekatan kualitatif yang menuntut kehadiran peneliti, maka peneliti mengambil langkah yaitu mendatangi subjek penelitian atau informan, dan mengumpulkan data yang diperlukan. Peneliti mengumpulkan data dengan melakukan kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam hal ini peneliti harus mampu merencanakan langkah-langkah penelitian secara tepat supaya data-data yang didapatkan sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, peneliti juga berupaya untuk menciptakan hubungan yang baik dengan informan atau narasumber supaya bisa menggali informasi sedetail mungkin.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti hadir dilapangan kurang lebih sebanyak 3 kali ke lokasi penelitian. Dan selama melakukan penelitian, peneliti menyebutkan statusnya sebagai seorang peneliti kepada subjek yaitu pegawai *customer service* dan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, agar subjek dapat berpartisipasi secara maksimal dalam penelitian ini.

D. Data dan Sumber Data

1. Data Penelitian

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu.⁴ Sedangkan menurut Arikunto, data merupakan segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, sedangkan informasi adalah hasil pengolahan

⁴ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal. 57

data yang dipakai untuk keperluan tertentu.⁵ Dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa data merupakan sekumpulan fakta yang diperoleh dari informan atau subyek penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk keperluan penelitian. Pada penelitian ini data yang diperoleh dalam bentuk deskriptif yaitu kata-kata berupa penjelasan dari narasumber.

2. Sumber Data

Sumber data adalah asal dari mana data itu diperoleh dan didapatkan oleh peneliti baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi.⁶ Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber data primer

Data primer merupakan suatu data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber utama atau tempat objek penelitian (tidak melalui media perantara).⁷ Data primer dalam penelitian ini dapat diperoleh melalui responden, yaitu orang-orang yang menjadi sarana untuk kita mendapatkan informasi atau data. Dimana peneliti memperoleh data melalui wawancara dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan mengenai masalah yang diteliti kepada seluruh informan, yaitu pihak karyawan khususnya *customer service* dan nasabah pengguna layanan e-banking di Bank Syariah Mandiri

⁵ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), hal. 77

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2004), hal. 51

⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 8

KCP Tulungagung. Dan jika data yang digali diantara informan yang satu dengan yang lainnya ada kesamaan, maka proses ini akan berhenti dan data dianggap sudah cukup.

b. Sumber data sekunder

Dalam penelitian ini juga menggunakan sumber data sekunder. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder ini digunakan sebagai pelengkap data primer.⁸ Adapun data sekunder untuk penelitian ini diambil dari dokumen-dokumen berupa penelitian atau survei yang telah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya, serta catatan atau laporan historis yang telah tersusun rapi dalam arsip lembaga yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan yang berhubungan dengan minat penggunaan e-banking serta pemasaran Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data sesuai dengan yang diinginkan.⁹ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya:

⁸ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Relations Dn Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hal. 138

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, hal. 308*

1. Observasi

Observasi merupakan suatu penelitian atau pengamatan yang dilakukan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara cermat apa yang diamati, mencatatnya dan kemudian mengelolanya secara sistematis.

Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang hendak diteliti. Setelah tempat penelitian diidentifikasi, selanjutnya membuat pemetaan, sehingga diperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian. Kemudian peneliti mengidentifikasi siapa yang akan diobservasi, kapan, berapa lama dan bagaimana. Kemudian peneliti menetapkan dan mendesain cara merekam wawancara tersebut. Wawancara yang sudah direkam harus dijaga dan ditempatkan di tempat yang baik sehingga kualitas suara partisipan tetap terjamin, karena nantinya akan diputar kembali dan didengar berkali-kali untuk dianalisis.¹⁰

Melalui teknik ini, peneliti melakukan observasi dengan mengidentifikasi pegawai syariah mandiri, nasabah syariah mandiri yang menggunakan e-banking dan lokasi penelitian. Dimana hal ini untuk mengumpulkan beberapa data yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, yang berkaitan dengan penelitian.

¹⁰ J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*, (Bogor: Grasindo, 2010), hal. 112

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab antara dua orang atau lebih, yaitu pewawancara dan informan atau narasumber, dimana kegiatan tersebut dilakukan dengan terjun langsung kelapangan, menemui informan. Teknik pengumpulan data melalui metode wawancara ini sangat sering digunakan dalam penelitian. Karena dengan menggunakan metode ini, maka peneliti bisa memperoleh informasi yang jelas dan akurat dari sumber terpercaya. Metode ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada informan, dimana pertanyaan tersebut mencakup fakta, pengetahuan, konsep, pendapat, dan persepsi informan atau narasumber yang berkenaan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian.¹¹

Pada metode wawancara ini, peneliti mengumpulkan dan menggali data atau informasi penelitian dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pegawai bank yaitu *customer service* dan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung baik secara lisan maupun menggunakan teknologi komunikasi. Pertanyaan tersebut bersifat terbuka, sehingga narasumber dapat leluasa memberikan jawaban dan penjelasan terkait permasalahan yang diteliti. Dan kegiatan wawancara tersebut dilakukan sesuai dengan janji temu yang disepakati kedua pihak agar tidak mengganggu aktifitas informan.

¹¹ Nanan Syaodih Sukamdina, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cet. ke-12, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hal. 216

Sebelum melaksanakan wawancara, terlebih dahulu peneliti mempersiapkan instrumen wawancara atau yang disebut dengan prosedur wawancara (*interview guide*). Pedoman ini berisi poin-poin penting yang akan menjadi pembahasan selama wawancara berlangsung agar tidak ada yang terlewatkan. Adapun pedoman wawancara yang digunakan yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Pedoman Wawancara

No.	Aspek	Indikator	Informan
1.	Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan E-Banking	a. Kemudahan	Nasabah
		b. Efisiensi Waktu	
		c. Jaminan Keamanan	
		d. Sesuai Kebutuhan Nasabah	
2.	Pemasaran (<i>Marketing-Mix</i>) Menurut Kotler dan Amstrong	a. Produk (<i>Product</i>)	<i>Customer Service</i>
		b. Harga (<i>Price</i>)	
		c. Lokasi (<i>Place</i>)	
		d. Promosi (<i>Promotion</i>)	

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen resmi seperti monografi, catatan-catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, agenda, dan lain sebagainya. Dan dokumen biasanya berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya dari seseorang.¹² Dalam sebuah penelitian teknik dokumentasi digunakan sebagai sumber data pendukung dan sebagai pelengkap atas data yang diperoleh dari wawancara.

¹² Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal. 92

Dalam penelitian ini, metode dokumentasi yang dilakukan peneliti adalah dengan mencari dan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu berupa naskah kearsipan dan data berupa gambar yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Adapun data yang diharapkan peneliti meliputi: sejarah berdirinya, visi-misi, struktur organisasi, produk yang ditawarkan, serta informasi lainnya yang berkenaan dengan e-banking dan pemasaran yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Dari sejumlah data yang diperoleh kemudian peneliti akan melakukan analisis dengan metode deskriptif untuk dijadikan sebagai data tambahan dalam penyusunan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan mengelola secara sistematis data hasil wawancara, observasi dan lainnya dengan cara mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan apa yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹³

Pada hakikatnya, analisis data dalam penelitian kualitatif ini, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Sehingga, jika dari hasil

¹³ Sutopo, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: UNS, 2006), hal. 72

analisis tersebut dirasa belum memuaskan maka peneliti akan mengajukan pertanyaan lagi hingga diperoleh data yang meyakinkan.¹⁴

Adapun proses analisis data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal penting yang menjadi inti dari pembahasan, kemudian dicari tema dan polanya. Sebuah data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang hasil pengamatan tersebut dan juga dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.¹⁵

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Pada penelitian kualitatif penyajian data bisa dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, bagan dan sejenisnya. Namun selama ini yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu berupa teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi, dan kemudian bisa membuat rencana kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, hal. 246

¹⁵ Ariesto Hadi Sutopo dan Andrian Arief, *Terampil Mengelola Data Kualitatif dengan Nvivo*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2010), hal. 10

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Setelah dilakukan penyajian data, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penarikan kesimpulan. Pengambilan kesimpulan merupakan sebuah jawaban dari fokus penelitian yang didasarkan pada hasil analisis data. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Hasil kesimpulan ditampilkan dalam bentuk deskriptif objek penelitian berdasarkan pada hasil kajian penelitian yang dilakukan.¹⁶

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

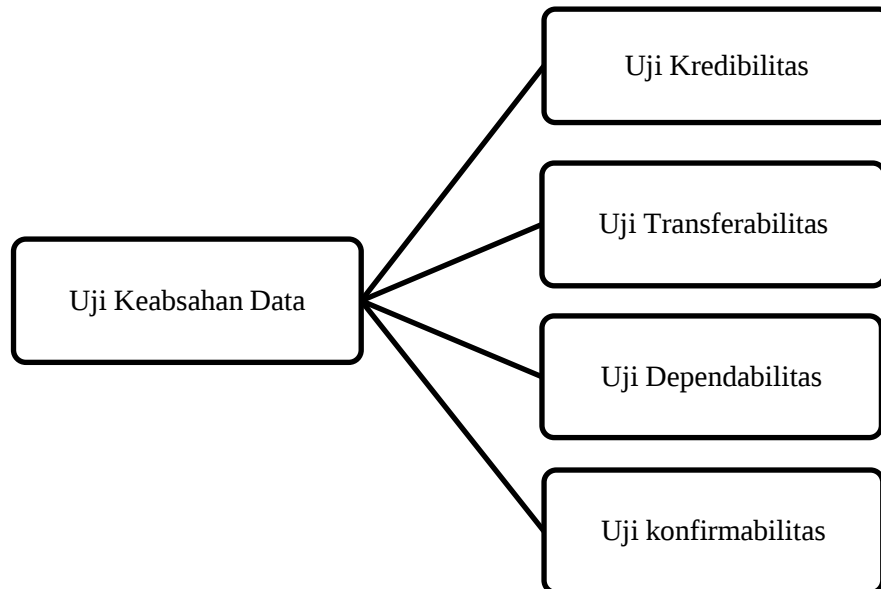
Pengecekan keabsahan data merupakan bagian yang sangat penting dan tidak terpisahkan dalam penelitian kualitatif ini. Tujuan dari pengecekan keabsahan data yaitu untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah serta untuk menguji data yang telah diperoleh, sehingga data tersebut dapat dipertanggung jawabkan.¹⁷

Dalam melakukan pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa cara yaitu meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Hal ini dapat digambarkan seperti bagan berikut ini:

¹⁶ Rokhmat Subagyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hal. 191-192

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,* hal. 270

Gambar 3.1
Uji Keabsahan Data



1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Pengecekan kredibilitas atau kepercayaan data perlu dilakukan untuk membuktikan bahwa yang diamati oleh peneliti telah sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Dengan begitu, hasil penelitian yang dilakukan tersebut tidak meragukan sebagai sumber karya ilmiah. Uji kredibilitas ini dapat dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi dan diskusi dengan teman sejawat.

2. Uji Tranferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas atau keteralihan dalam penelitian kualitatif, yaitu peneliti harus membuat laporan hasil penelitiannya dengan memberikan uraiannya secara rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Sehingga

orang lain dapat memahami hasil penelitian ini untuk menerapkan hasil penelitian ditempat lain.

3. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Dependabilitas atau kebergantungan dalam penelitian kualitatif dilakukan untuk mencegah adanya kesalahan-kesalahan dalam konsep rencana penelitian, pengumpulan data, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, perlu melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Proses audit dilakukan oleh pembimbing yaitu terkait keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Seperti bagaimana peneliti mulai menentukan fokus masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, dan melakukan keabsahan data, sampai membuat kesimpulan. Hal tersebut, harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

4. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Konfirmabilitas atau kepastian diperlukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh obyektif atau tidak. Dengan kata lain bahwa konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian dan dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Pada dasarnya uji konfirmabilitas hampir sama dengan dependability, sehingga keduanya dapat dilakukan pengujian secara bersamaan.¹⁸

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 365-374

H. Tahap-Tahap Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, penulis menggunakan tahapan-tahapan penelitian yang disusun secara sistematis. Hal ini bertujuan agar penelitian yang dilakukan bisa lebih fokus dan terarah. Sehingga peneliti dapat memperoleh data sesuai dengan yang diharapkan. Adapun tahapan-tahapannya yaitu sebagai berikut:

1. Persiapan Penelitian (Pra-Lapangan)

Sebelum melakukan penelitian di lapangan, peneliti harus melakukan beberapa tahapan awal, yaitu:

- a. Menyusun rancangan penelitian, dimulai dari menentukan permasalahan yang akan diangkat dalam sebuah penelitian.
- b. Menentukan lokasi penelitian.
- c. Mengurus perizinan, agar nantinya memudahkan peneliti dalam proses penelitian.
- d. Menyusun instrumen penelitian yang meliputi, pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- e. Menyiapkan perlengkapan penelitian sebagai penunjang kegiatan penelitian, seperti alat perekam, kamera, buku catatan, dan sebagainya.

2. Tahap Pelaksanaan (Pengumpulan Data)

Tahap kedua, yaitu pengumpulan data. Dalam tahap ini, peneliti memegang peran penting karena peneliti harus berperan aktif dan mampu

mengumpulkan data-data yang diperlukan. Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data dari para informan untuk mengetahui terkait apa saja yang selama ini menjadi faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan e-banking serta bagaimana taktik pemasaran yang dilakukan perbankan. Pengumpulan data tersebut dilakukan peneliti dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang akurat langsung dari narasumber. Selama proses pengumpulan data ini, peneliti harus menjaga etika dan memelihara keakraban pergaulan dengan subyek penelitian. Agar dapat mengumpulkan informasi sebanyak mungkin.

3. Tahap Analisis Data

Setelah data-data yang diperlukan terkumpul, langkah selanjutnya adalah peneliti mengatur urutan data yang diperoleh dan mengorganisasikan data tersebut ke dalam satuan uraian dasar. Kemudian melakukan analisis data dengan membandingkan antara data yang diperoleh dengan teori yang ada, kemudian mencatat temuan yang muncul.

4. Tahap Pelaporan

Tahap terakhir dari sebuah penelitian adalah tahap pelaporan data. Pada tahap ini peneliti menyusun data yang berhasil dikumpulkan dan sudah diolah, dalam bentuk laporan hasil penelitian dengan mengacu pada pedoman penyusunan laporan yang sudah ditentukan.