

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dilakukan secara ilmiah akan diperoleh suatu informasi yang dapat bermanfaat dan dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.⁵⁹ Terdapat definisi dari penelitian deskriptif yaitu sebagai penelitian yang menghasilkan data deskripsi dalam bentuk tulisan baik dari lisan orang maupun yang diamati.⁶⁰ Pada penelitian deskriptif mengkaji yang berawal dari suatu permasalahan dan berakhir dengan jawaban yang sesuai dengan permasalahan yang dipertanyakan. Pada pendekatan ini fakta dari lisan dan tulisan menjadi bukti atau dokumen selama melakukan pengamatan.

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan yang menekankan dan memfokuskan pada hal terpenting dari suatu sifat. Alasan penulis pada penggunaan metode ini yaitu mengetahui cara pandang objek penelitian secara lebih mendalam yang diukur bukan dari angka statistik, dikarenakan menggunakan analisis dan bersifat deskriptif. Landasan teori pada penelitian ini dimanfaatkan sebagai

⁵⁹ Rukin. *Metodologi Penelitian Kualitatif Cet. 1.* (Takalar: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019), Hlm. 4.

⁶⁰ Lexy J. Meleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* (Bandung: Remeja Rosdakarya, 2005), Hlm. 4.

pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta yang ditemukan di lapangan.

Metode ini peneliti berusaha menemukan sebuah informasi yang keboh dalam dan penjelasan serta dapat memberikan pemapran antar variabel yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan berusaha untuk memecahkan konteks permasalahan yang ada dengan data yang dianalisis pada waktu sebelumnya. Adapun tujuan dari penelitian kali ini sebagaimana mengetahui implementasi teknologi internet banking dan untuk mempertahankan serta meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah secara deskriptif, yaitu penelitian dimana data terkumpul dalam jenis kata maupun gambar sebagai kunci apabila sudah pernah dilakukan pengamatan. Dengan demikian, penelitian deskriptif diperoleh melalui wawancara dan observasi yang menghasilkan data sebagai gambaran untuk menyajikan laporan.⁶¹

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif untuk mengetahui implementasi teknologi internet banking untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih adalah Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, yang beralamatkan Ruko Panglima Sudirman

⁶¹*Ibid*, Hlm. 4.

Trade Center Blok A1, Jl. Hasanuddin, Kenayan, Kec. Tulungagung, Kab. Tulungagung, Jawa Timur.

Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena keunikan, kesesuaian dan kemenarikan dengan topik yang dipilih oleh peneliti, serta memiliki keunggulan sehingga cocok dijadikan sebagai objek penelitian. Dengan begitu dapat mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana fitur teknologi internet banking dan bagaimana implementasi dari penggunaan fitur teknologi internet banking dan upaya meminimalisir risiko dari penggunaan teknologi internet banking sebagai upaya peningkatan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

C. Kehadiran Penelitian

Kehadiran peneliti dalam penelitian sangatlah penting dan utama, seperti yang dikatakan oleh Meleong, bahwa "Alat pengumpul paling utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain".⁶² Pada penelitian kualitatif sangat diperlukan keahlihan dari peneliti. Karena peneliti inilah yang menjadi instrumen dalam mencari data yang harus dicari. Grafik atau data yang lainnya hanya sebagai pendukung saja di penelitian kualitatif ini.

Pada penelitian yang kualitatif data yang terkumpul bersifat objektif dan instrumen sebagai alat pengumpul data yaitu peneliti sehingga peneliti dalam instrumen vital memiliki kedudukan yang menjadi perencanaan atas keberlangsungan yang menggali data dan sebagai penafsiran dari perencanaan

⁶²*Ibid*, Hlm. 117.

pelaksanaannya.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penelitian kualitatif berasal dari pemecahan suatu permasalahan yang kejelasannya akan menjadi kunci dari instrumen wawancara angket dan penggunaan pertanyaan atas soal lainnya dan lainnya untuk menemukan jawaban yang diteliti oleh peneliti tersebut.

D. Data dan Sumber Data

Sebuah subjek yang telah ditemukan oleh peneliti saat di lapangan selama penelitian berlangsung dinamakan sebagai sumber data. Jika penelitian yang digunakan menggunakan koesioner atau interview saat pengumpulan data, sumber datanya disebut responden.

1. Data

Data adalah kumpulan dari berbagai informasi yang diperoleh atas pengamatan yang dihasilkan melalui observasi langsung terhadap objek yang mampu berkeputusan, menunjukkan fakta dari informasi secara kualitatif ataupun kuantitatif.⁶³

Berdasarkan dari jenisnya data terbagi menjadi, yaitu:

- a. Data Kualitatif, merupakan rangkaian dari informasi yang sifatnya berlandaskan fakta dan berisi suatu keterangannya saja.⁶⁴ Penelitian kali ini mengolah data sejarah berdirinya PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, struktur organisasi dan implementasi teknologi internet banking yang ada di PT Bank Syariah Indonesia

⁶³Syafizal Helmi Situmorang. *Analisis Data: Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis*. (Medan: USU Press, 2010), Hlm. 1.

⁶⁴ Muhammad Teguh. *Metode Penelitian Ekonomi: Teori Dan Aplikasi*. (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1999), Hlm. 118.

Kantor Kas Tulungagung Trade Center. Data ini diperoleh dengan cara wawancara pada narasumber yang objektif.

2. Sumber Data

Berdasarkan pendapat dari Singarimbun dan Effendi, sumber data adalah asal data dihasilkan. Diperlukan suatu penunjang yang membuat pelaksanaannya menjadi berhasil dan mampu mendapatkan sebuah keabsahan atas observasi, pewawancara dan juga dokumentasi yang didapatkan.

Macam-macam sumber data adalah:

a. Data Primer

Adalah data yang didapat secara langsung dari sumbernya dan dicatat saat penelitian untuk pertama kalinya. Data ini dapat diperoleh dari wawancara maupun observasi pada pihak karyawan dan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

b. Data Sekunder

Adalah data yang didapat secara tidak langsung, bisa lewat media perantara saat melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, atau bisa dari buku serta sumber data yang berkesinambungan dengan laporan dari penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses pengumpulan data secara teknik dengan langkah yang strategis yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan adanya dokumentasi. Dalam pengumpulan data

tentang implementasi teknologi internet banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, maka diajukannya teknis berikut:

1. Metode Observasi

Observasi dikategorikan sebagai teknik dalam mengumpulkan data yang mengandalkan suatu penelitian dan dicatat secara sistematis. Teknik yang digunakan untuk mengetahui, mengamati, atau bahkan menyelidiki sesuatu secara non verbal. Teknik ini dilakukan saat peneliti menggunakan suatu pengamatan dalam kondisi yang ada.⁶⁵

2. Metode Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan kegiatan yang memberikan hasil dari proses menjelaskan, menrangkan, memberikan pendapat, fakta/bukti yang tersedia dan melakukan teknik pertanyaan dengan narasumber yang berlaku.⁶⁶ Wawancara mengenai suatu hal dengan sumber informasi secara langsung dengan objek yang diteliti dan direncanakan oleh peneliti. Pihak yang diwawancarai adalah pihak yang berwenang dan nasabah dari PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

3. Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu informasi berupa pengumpulan data, pemilihan data, pengolahan data dan penyimpanan data. Strategi

⁶⁵Yusuf Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. (Jakarta: Kencana, 2014), Hlm.384.

⁶⁶Kamdhi. *Terampil Berbicara: Pembelajaran Bahasa Dan Sastra Indonesia*. (Jakarta: Grasindo, 2010), Hlm. 95.

pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen, artikel, buku, jurnal, dan lain sebagainya yang kemudian diolah menjadi data penunjang dalam proses pembuatan penelitian ini. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini akan lebih lanjut dipercaya jika didukung oleh dokumentasi.⁶⁷

F. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif teknik analisis data ini menjabarkan tentang proses pengambilan data yang dilakukan secara sistematis melalui wawancara atau interview selama penelitian berlangsung dan bahan lainnya selama didapat di lapangan. Teknik ini dilakukan selama dan setelah pengumpulan data dengan teknik-teknik tertentu.

Menurut pendapat dari Miles dan Huberman yang menginterpretasikan penerapan teknik dengan cara:

1. Reduksi data adalah merangkum data, yang memiliki arti menyeleksi dari hasil data dengan berfokus dari hal yang paling penting dan mengetahui bentuk polanya tentunya akan mampu merangkum secara keseluruhan dari proses representasi pengumpulan selanjutnya.
2. Penyajian data yaitu data peneliti kualitatif diuraikan dengan pola singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan lain sebagainya. Apabila berdifat karangan akan diarahkan kepada kualitatif dan untuk mempermudah suatu pekerjaan yang dipahamkan atas gambaran yang disediakan.

⁶⁷ Imam dan Gunawan. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), Hlm. 176.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi suatu kegiatan yang dilakukan pada tahapan pertama dengan hasil yang memiliki sifat sementara dan dengan proses pengumpulan bukti agar lebih valid dan lebih kuat agar terlaksananya konsistensi dari pengumpulan data.⁶⁸

Pencarian makna sejak dilakukannya pengumpulan dari data akan diperlukan dari simbol, pencatatan, pola, dan alur yang ditentukan. Dengan dihasilkan simpulan bersifat sementara untuk melihat keterbukaan dari setiap argumentasi berdasarkan bukti dan hingga pemerolehan data selesai dilaksanakan.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Pengecekan keabsahan temua memuat uraian tentang usaha peneliti dalam mendapatkan keabsahan temuannya selama di lapangan. Data dalam penelitian ini perlu adanya pengecekan keabsahan, salah satunya peneliti menggunakan teknik Kepercayaan (*Kredibility*). Kepercayaan disini untuk membuktikan bahwa data yang diperoleh oleh peneliti berdasarkan hasil yang sebenarnya.⁶⁹

Dengan peneliti menggunakan teknik kepercayaan, dapat diharapkan peneliti bisa memperoleh data dengan hasil yang sebenarnya selama dilapangan, salah satunya saat wawancara dengan pihak karyawan dan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

⁶⁸Rokhmat Subagiyo. *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*. (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hlm. 235-236.

⁶⁹Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Bandung: CV Alfabet, 2011), Hlm. 270.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan untuk menggambarkan langkah suatu penelitian yang baik adalah:

- a. Tahapan Persiapan. Dalam tahap ini yang dilakukan oleh peneliti adalah penyusunan dan penyiapan perlengkapan sebelum dilakukannya penelitian dan persoalan peneliti yang sesuai dengan penelitian peneliti yaitu pada implementasi teknologi internet banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.
- b. Tahap eksekusi dari tahapan persiapan. Dalam proses ini peneliti melakukan observasi dan wawancara pada objek penelitian, sehingga dari data data tersebut yang di dapatkan peneliti dapat mengetahui bagaimana implementasi teknologi internet banking peningkatan sebuah loyalitas seorang nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.
- c. Tahapan Analisis Data. Peneliti menganalisis data yang telah diperoleh dan peneliti mulai menyusun laporan temuan selama penelitiannya tentang implementasi teknologi internet banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.
- d. Tahap Pelaporan. Tahap dimana dilakukannya pelaporan laporan dari semua penelitian oleh peneliti. Tahap ini merupakan tahap terakhir. Secara sistematis peneliti dapat memahami implementasi teknologi internet banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.