

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam sebuah penelitian, metode penelitian adalah sistem kerja yang harus dilaksanakan. Hal ini dikarenakan metode penelitian merupakan hal yang sangat penting untuk menentukan langkah-langkah kerja, guna tercapainya tujuan penelitian. Oleh karena itu peneliti harus menentukan metode yang tepat guna mencapai hasil penelitian yang maksimal.

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah kualitatif deskriptif. Dalam pendekatan ini peneliti harus mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau *setting* sosial yang nantinya akan dituangkan dalam sebuah karya tulisan yang bersifat naratif (teks). Dengan arti dalam penulisannya data dan fakta ditulis dengan berbentuk kata atau gambar dari pada ditulis angka. Dalam penulisan karya penelitian kualitatif berisi mengenai kutipan-kutipan data atau fakta yang ada di lapangan untuk memberikan dukungan terhadap apa yang ditulis dalam karya penelitian. Sumber data penelitian kualitatif adalah tampilan yang berupa kata-kata lisan maupun tertulis yang di analisis oleh peneliti, serta benda-benda atau dokumen yang telah dicermati oleh peneliti sampai detail agar diperoleh maknanya dalam benda atau dokumen tersebut. Sumber data tersebut haruslah asli, namun apabila yang asli sulit untuk didapat atau ditemukan maka fotocopy atau tiruan pun tidak masalah.

selama dapat memperoleh bukti pengesahan yang kuat kedudukannya.⁴⁷ Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif adalah masalah dalam penelitian ini masih belum jelas atau belum ada data yang cocok tentang masalah yang akan diteliti. Oleh karena itu peneliti terjun langsung kelapangan untuk melakukan wawancara dan observasi terhadap objek penelitian. Dengan memfokuskan tujuan mengenai perbedaan fasilitas dan kualitas layanan pada *mobile banking* yang disediakan oleh BRI konvensional dan BSI dan penilaian dari nasabah yang menggunakan layanan aplikasi *mobile banking*, dimana objek penelitian ini adalah nasabah BRI konvensional dan BSI. Dengan penelitian kualitatif, peneliti akan membuat deskriptif tentang gambaran objek yang diteliti secara sistematis, baik itu mengenai kejadian nyata serta berbagai hal yang terkait dengan tema penelitian dan akan diteliti sesuai yang terjadi.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah etnografis atau biasa disebut penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dengan mendalam tentang perilaku yang terjadi secara alami di sebuah lembaga dari sisi pelakunya. Data penelitian etnografis dianalisis sesuai dengan konteks atau situasi yang terjadi pada saat data dikumpulkan di lapangan. Sedangkan metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin penelitian dengan metode kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang

⁴⁷ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 28

prosedur penemuannya dilakukan tidak menggunakan prosedur statistik atau kuantifikasi. Dalam hal ini penelitian kualitatif adalah penelitian tentang kehidupan seseorang, cerita, perilaku dan juga tentang fungsi organisasi, gerakan sosial atau hubungan timbal balik.⁴⁸

Dalam melakukan penelitian ini peneliti mengumpulkan data yang berkaitan dengan perbandingan fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro dan juga yang dirasakan oleh nasabah terkait fasilitas dan kualitas layanan pada aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI konvensional dan BSI.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti mendapatkan informasi. Dalam melakukan penelitian ini peneliti memilih lokasi di lembaga keuangan konvensional yaitu Bank Rakyat Indonesia Bojonegoro yang beralamat di Jl. Panjaitan No 6 Kecamatan Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur 62111 dan Bank Indonesia Syariah Bojonegoro yang beralamat di Ruko Adipura A9, Jl. Untung Suropati, Sumbang, Kec. Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur 62115. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah:

1. BRI di kabupaten Bojonegoro ini menarik untuk diteliti, karena merupakan bank besar dengan memiliki jumlah nasabah yang cukup besar sehingga

⁴⁸ Salim dan Syahrudin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Citapustaka Media, 2012). h. 41

banyak pula nasabah yang menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* dan alasan peneliti memilih lokasi di BSI adalah bank syariah di kabupaten Bojonegoro hanya terdapat dua bank syariah yaitu BSI dan Bank Mitra Syariah. BSI merupakan bank syariah terbesar di kabupaten Bojonegoro dengan minat nasabah terbanyak.

2. Dengan melakukan penelitian di lokasi BRI dan BSI di kabupaten Bojonegoro yang masing-masing memiliki jumlah dan minat nasabah yang besar maka persaingan antara kedua bank lebih besar dibandingkan dengan bank lainnya.
3. Peneliti memilih lokasi ini adalah dengan pertimbangan karena objek penelitian ini mudah dijangkau sehingga memudahkan dalam melakukan penelitian.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti di dalam penelitian mutlak diperlukan. Peneliti merupakan instrumen utama secara langsung di lapangan dalam rangka pengumpulan data. Dalam proses pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, peneliti bertindak sebagai pengamat partisipan yaitu peneliti datang di tempat orang yang akan di amati atau di wawancarai. Pada pendekatan penelitian kualitatif ini peneliti menempatkan diri sebagai pengumpul data sekaligus instrumen utama, maka dari itu kehadiran peneliti di lapangan untuk penelitian kualitatif mutlak diperlukan.

Dalam kehadiran peneliti dilaksanakan sesuai dengan waktu yang dimiliki oleh nasabah. Peneliti melakukan penelitian berlangsung selama

beberapa minggu dan hari untuk penelitian tidak bisa dipastikan, karena nasabah memiliki kegiatan yang lainnya, sehingga nasabah harus mengatur waktu untuk membantu penelitian hingga data yang dibutuhkan peneliti terpenuhi. Jadi kehadiran peneliti itu sangat dibutuhkan agar sesuai dengan keadaan sebenarnya dimana peneliti terjun langsung kelapangan untuk melakukan penelitian.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data pada dasarnya terdiri dari semua informasi atau bahan yang disediakan alam yang harus dicari, dikumpulkan, dipilih oleh peneliti. Data bisa terdapat pada apapun yang menjadi bidang dan sasaran penelitian. Data dalam penelitian kualitatif pada umumnya merupakan data lunak yang berupa kata, ungkapan, kalimat dan tindakan, bukan berupa data kertas yang berisi angka-angka statistik.⁴⁹

Dalam penelitian ini data diperoleh dengan cara *purposive sampling* (sampel bertujuan) yaitu sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Dalam melakukan penelitian peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalah dalam penelitian secara mendalam dan dapat dipercaya menjadi sumber data yang valid.

Data yang diperoleh peneliti berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang kemudian diolah dan diamati oleh peneliti agar peneliti

⁴⁹ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: 2014). hlm. 107

memperoleh informasi terkait dengan perbandingan fasilitas dan kualitas layanan pada aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI konvensional dan BSI terhadap kepuasan nasabah.

2. Sumber Data

Untuk mendapatkan data yang lengkap, peneliti perlu menetapkan sumber data penelitian karena sebuah data tidak mungkin dapat diperoleh tanpa sumber data dengan kata lain adanya data diperoleh dari sumber data. Sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang berisi data utama atau data yang diperoleh secara langsung dilapangan. Dalam penelitian ini sumber data primer didapatkan dari informan yaitu pimpinan dan CS pihak bank serta nasabah yang menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI konvensional nasabah yang menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BSI dikabupaten Bojonegoro.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang diperoleh tidak secara langsung dilapangan. Data ini biasanya diperoleh dari laporan-laporan penelitian terdahulu. Data sekunder diperoleh dalam bentuk data yang sudah jadi. Dalam penelitian ini menggunakan sumber

data sekunder yaitu berupa jurnal-jurnal, buku dan data lembaga tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam melakukan penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data untuk di olah. Dengan mengetahui teknik pengumpulan data yang tepat, peneliti akan mampu mengumpulkan data yang memenuhi standart data yang ditetapkan dan agar memperoleh data yang akurat. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah terjun ke lapangan (observasi), interview (wawancara), dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Melalui observasi peneliti dapat mendokumentasikan secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penelitian. Semua yang dilihat dan didengar saat observasi dapat dicatat dan direkam dengan teliti jika itu sesuai dengan tema dan masalah yang dikaji dalam penelitian observasi ini tahapannya meliputi, pengamatan secara umum mengenai hal-hal yang sekiranya berkaitan dengan masalah yang diteliti. Setelah itu identifikasi aspek-aspek yang menjadi pusat perhatian, pembatasan objek dan pencatatan. Dalam observasi sangat dibutuhkan kepekaan indra mata dan telinga serta pengetahuan peneliti untuk menamati sasaran penelitian dengan tidak

mengakibatkan perubahan pada kegiatan atau peristiwa atau benda yang sedang diamati.⁵⁰

Observasi merupakan teknik untuk menggali data dari sumber. Melalui observasi dapat dilihat kebenaran terjadinya suatu peristiwa atau aktivitas. Observasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, dengan mengambil peran atau tidak berperan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi berperan. Peneliti melakukan observasi berlangsung selama satu bulan. Pada teknik ini peneliti menggali informasi mengenai fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh bank BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro terhadap kepuasan nasabah.

2. Wawancara

Wawancara yaitu pertemuan yang direncanakan oleh peneliti dengan yang akan diwawancarai dengan tujuan peneliti mendapatkan informasi tertentu. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian. Karena menyangkut data maka wawancara salah satu bagian penting dalam proses penelitian. Wawancara sendiri dapat diartikan sebagai cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari informan dengan cara bertanya atau menginterview langsung bertatap muka dengan informan.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan informan dari pihak Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro sebanyak 2 informan yaitu pimpinan BRI Kantor Cabang Bojonegoro yaitu Bapak Iwan Dwi Cahyono

⁵⁰ *Ibid*, h. 133

dan Ibu Shelly Pratiwi selaku *Customer Service* BRI Kantor Cabang Bojonegoro dan dari pihak Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro sebanyak 2 informan yaitu pimpinan BSI Kantor Cabang Bojonegoro yaitu Bapak Ahmad Addy Saputra dan Bapak Lukus Anvandhika selaku *Customer Service* BSI Kantor Cabang Bojonegoro untuk diberikan pertanyaan terkait fasilitas dan kualitas layanan pada aplikasi *mobile banking* yang disediakan masing-masing bank dan juga melakukan wawancara terhadap nasabah dari Bank Rakyat Indonesia yang menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* sebanyak 3 informan yaitu Nurul Sholikhah, Laila Nur Cahyani dan Makhrus Ghufron dan nasabah Bank Syariah Indonesia yang juga memanfaatkan layanan aplikasi *mobile banking* sebanyak 3 informan yaitu Alifiani Kumala, Nurul Fitriyah dan Safira Pratiwi serta ada 5 informan yang menggunakan layanan aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* yaitu Donna Ayu Wardani, Nuril Khanzahra, Lailatul Mayada, Luthfi Jauhari, dan Ida Yanti untuk diberikan beberapa pertanyaan dan menceritakan pengalaman dalam menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang bersangkutan sehingga data yang diperoleh bisa valid dan lengkap.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran dokumen. Teknik ini dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto, atau benda-benda lainnya yang

berkaitan dengan aspek-aspek yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti mengambil data-data berupa gambar, foto, dan catatan peneliti. Selain dokumen tersebut peneliti juga mengambil referensi dari internet. Semua pengambilan dokumen-dokumen tersebut bertujuan untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan dalam melakukan penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

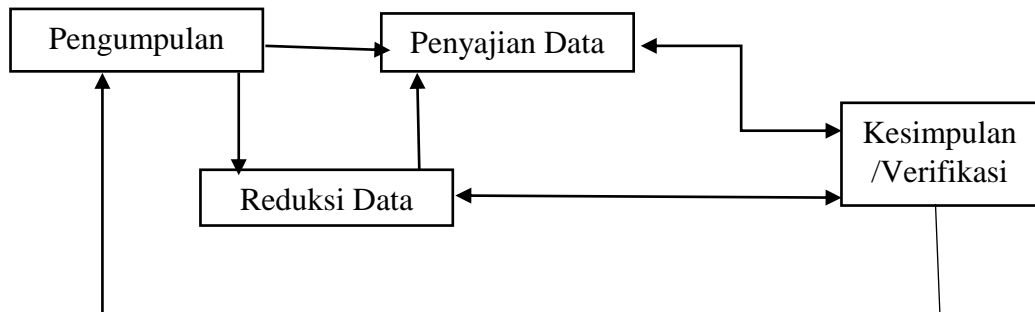
Analisis data kualitatif tidak sama dengan analisis data kuantitatif yang metode dan prosedurnya sudah pasti jelas. Ketajaman analisis data kualitatif tergantung pada kebiasaan peneliti dalam melakukan penelitian kuantitatif. Peneliti yang sudah terbiasa menggunakan pendekatan ini, biasanya mengulas hasil penelitiannya secara mendalam dan kongkret.

Menurut Moleong, proses analisis data kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto, dan sebagainya. Proses analisis data kualitatif dikemukakan oleh Moleong diatas sangat rumit dan terjadi tumpang tindih dalam tahapan-tahapannya.⁵¹

Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan diantaranya sebagai berikut:

⁵¹ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metode*.....h. 122.

Gambar 3.1
Teknik Analisis Data



Sumber: Sandu Siyoto dan M. Ali Sadik, Dasar Metodologi Penelitian, 2015

Berdasarkan pada gambar 3.1 diatas Teknik Analisis Data dilakukan dalam beberapa proses tahapan diantaranya peneliti melakukan proses pengumpulan data, setelah data sudah dikumpulkan kemudian data tersebut dirangkum atau melalui proses reduksi data setelah selesai baru dilanjutkan ke proses penyajian data, dan apabila data sebelumnya sudah terangkum maka langsung kedalam proses penyajian data dan tidak perlu melalui reduksi data begitu selanjutnya, dan kemudian data ditarik kesimpulan verifikasi yaitu proses akhir pengambilan data yang sudah selesai.

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan data dilokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

2. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan

membuang yang tidak perlu. Reduksi data bisa dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam data penelitian.

3. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.

4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.⁵²

⁵² Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metode*.....h. 122-124.

G. Keabsahan Data Temuan

Pengecekan keabsahan temuan dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti yang disarankan oleh Moloeng, yaitu dengan mengadakan perpanjangan kehadiran, ketekuna pengamatan, triangulasi dan pengecekan sejawat.⁵³

Dengan hal tersebut pengecekan keabsahan temuan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perpanjangan Kehadiran: penelitian memperpanjang masa observasi dan wawancara untuk memperoleh data yang valid dari lokasi penelitian. Disini peneliti tidak hanya sekali atau dua kali akan tetapi peneliti sering datang untuk mendapatkan observasi yang berada dari para informan sampai jawaban yang keluar seperti jawaban pertama kali dari para informan.
2. Ketekunan Pengamatan: peneliti melakukan ketekunan pengamatan dengan melaksanakan yaitu meneliti kebenaran dokumen yang didapatkan, meneliti data yang didapatkan baik dari hasil wawancara mendalam, observasi, dan hasil dokumentasi.
3. Triangulasi: peneliti berusaha mengkaji data, dengan mengkaji melalui beberapa sumber dan metode, serta peneliti mengadakan pengecekan dengan teori yang dikemukakan oleh para ahli. Artinya peneliti mengadakan pengecekan hasil penelitian dengan pihak lembaga penelitian yaitu BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro dan Nasabah pengguna BSI *mobile banking* dan BRI *mobile banking*.

⁵³ Lexy. J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandug: PT. Ramaja Rosdakarya, 2012), h. 327.

4. Pembahasan Sejawat: peneliti berusaha mengkaji temuan dengan mengadakan diskusi dengan beberapa teman terutama dengan teman peneliti yang membantu pengumpulan data lapangan. Dalam hal ini peneliti melakukan diskusi dengan teman yang ikut menemani dalam melakukan penelitian.

H. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa tahapan penelitian yang perlu dilakukan agar proses penelitian lebih terarah, terfokus serta tercapai kevalidan yang maksimal serta memperoleh hasil yang diinginkan. Adapun untuk tahap-tahap penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan atau Pendahuluan

Pada tahap ini, peneliti mulai mengumpulkan buku-buku atau teori-teori, jurnal, artikel yang berkaitan dengan efisiensi dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian dan lokasi penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Tahap Analisis Data

Tahap ini, peneliti menyusun semua data yang telah terkumpul secara sistematis dan terinci sehingga data tersebut mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas.

4. Tahap Pelaporan

Tahap ini merupakan tahap akhir dari tahapan penelitian yang peneliti lakukan. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang dilakukan. Laporan ini ditulis dalam bentuk skripsi.