

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian yaitu pihak Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Dan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI Mobile.

Adapun jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan sosiologis dan studi kasus. Pendekatan sosiologis dilakukan dalam rangka menjalin komunikasi dan menumbuhkan partisipasi masyarakat serta menjelaskan fenomena yang berkaitan dengan aspek hubungan sosial masyarakat untuk menganalisa transaksi yang terjadi dilingkungan penelitian. Sedangkan pendekatan studi kasus merupakan pendekatan yang digunakan untuk menafsirkan kondisi atau keadaan pada objek penelitian.

3.2. Waktu Dan Tempat Peneliti

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini mulai dilaksanakan selama bulan April sampai bulan Juni Tahun 2022.

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah di Kota Kendari dengan mengambil objek penelitian di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari yang beralamat di Jl.H. Abdullah Silondae Kel. Korumba, Kec. Mandonga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara.

3.3. Data Dan Sumber Data

1. Jenis data

Pada umumnya, jenis data yang dipergunakan dalam penelitian adalah berupa data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara), dalam hal ini data yang diperoleh yaitu informasi secara langsung dari Pegawai Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Dan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI Mobile.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung diberikan kepada pemberi data dalam hal ini dari buku-buku, jurnal-jurnal atau situs web dari internet yang membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.

2. Sumber data

Istilah “sumber data” mengarah pada jenis-jenis informasi yang diperoleh peneliti melalui subyek penelitiannya, dan dari

mana data dapat diperoleh. Dengan demikian, data yang akan diperoleh berhubungan dengan subjek yang akan diteliti (Samsu 2017). Adapun sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah data-data dan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini. Dengan menggunakan dua macam data yaitu:

- a. Subjek penelitian, penentuan Subjek dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan *Purpose sampling*. *Purposive sampling* adalah Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang akan diteliti (Sugiyono 2015). *Purposive sampling* signifikan digunakan dalam situasi untuk memilih responden yang sulit dicapai, untuk itu peneliti cenderung subjektif (misalnya menentukan sampel berdasarkan kategorisasi atau karakteristik umum yang ditentukan sendiri oleh peneliti). Subjek penelitian ini yaitu Pegawai Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari dan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI Mobile.
- b. Data Informan Penelitian, Penelitian terhadap Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari) yang dilakukan di Kota Kendari Sulawesi Tenggara Data yang diperoleh berdasarkan Hasil Wawancara sekaligus 30

Narasumber yaitu dari pihak Bank Syariah Indonesia silondae 2 kendarie sebanyak 2 Orang dan pihak nasabah yaitu 28 Orang sebagaimana yang terdapat pada tabel sebagai berikut:



Tabel 3.1
Data Informan Penelitian

No	Nama Informan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1.	Sulfahmi I	26 Thn	Laki-laki	S1	Mikro Staff
2.	Muh. Salim	25 Thn	Laki-laki	S1	Mikro Staff
3.	Nur aini umar	45 Thn	Perempuan	S1	PNS
4.	Eka Zulfiana	31 Thn	Perempuan	S1	Staff Non PNS
5.	Tuti Adwiyani A.	28 Thn	Perempuan	D-3	IRT
6.	Muhammad Taufiq Yus'an	22 Thn	Laki-laki	Mahasiswa/S1	Mahasiswa
7.	Dimas Prayoga	21 Thn	Laki-laki	Mahasiswa/S1	Mahasiswa
8.	Munawar	26 Thn	Laki-laki	S1	Wiraswasta
9.	Dr. La Hadisi, M.Pd.I	52 Thn	Laki-laki	S3	Dosen/ WD-II FEBI
10.	Hasnawati Hamzah	39 Thn	Perempuan	SMK	PNS
11.	Putu Budiasa	24 Thn	Laki-laki	SMK	Operator Exsa
12.	Sitti Rosnawati	50 Thn	Perempuan	S1	PNS GURU SMP
13.	Munir	23 Thn	Laki-laki	Mahasiswa/S1	Mahasiswa
14.	Isma	22 Thn	Perempuan	Mahasiswa/S1	Mahasiswa
15.	Novi Ildayanti	20 Thn	Perempuan	Mahasiswa/S1	Mahasiswa
16.	Ciang Adelia	19 Thn	Perempuan	Mahasiswa/S1	Mahasiswa
17.	Elsa Asrilia	18 Thn	Perempuan	Mahasiswa/S1	Mahasiswa
18.	Muslimat Aulia	23 Thn	Perempuan	Mahasiswa/S1	Mahasiswa
19.	Lisa Susanti	21 Thn	Perempuan	Mahasiswa/S1	Mahasiswa
20.	Muh. Rabil Mutaqim	22 Thn	Laki-laki	Mahasiswa/S1	Mahasiswa
21.	Muh. Mahmudin	21 Thn	Laki-laki	Mahasiswa/S1	Mahasiswa
22.	Arniwati	42 Thn	Perempuan	S1	PNS
23.	Feni Sepriani	25 Thn	Perempuan	D3	PNS
24.	Indrawan Irianto	30 Thn	Laki-laki	S1	Wiraswasta
25.	Waode Sitti Ramalan	41 Thn	Perempuan	S1	Penyeluruhan Pertanian

No	Nama Informan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
26.	Hasnawati	54 Thn	Perempuan	SLTA	IRT
27.	Andi Ulfah Auliaul Fitri	26 Thn	Perempuan	S1	Wiraswasta
28.	Hasnitar	41 Thn	Perempuan	S1	IRT
29.	Irawati Idrus	58 Thn	Perempuan	SMA	IRT
30.	Ditya Felistia	26 Thn	Perempuan	S1	Wiraswasta

Sumber: Data Hasil Wawancara Kepada Pegawai BSI Cabang Abdullah Silonde 2 Kendari Dan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI Mobile

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Penggunaan teknik dan alat pengumpulan data yang tepat memungkinkan mendapat data yang objektif. Dalam Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Pengamatan (observasi) adalah cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti (Iqbal Hasan 2004). Dalam tradisi kualitatif, data tidakkan diperoleh di belakang meja, tetapi harus terjun ke lapangan. Data yang di observasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia. Data observasi juga dapat berupa interaksi dalam suatu organisasi atau pengalaman para anggota dalam berorganisasi (Raco 2010).

2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah kegiatan tanggung jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Bentuk informasi yang diperoleh dinyatakan dalam tulisan atau rekam secara audio, visual, atau audio visual. Wawancara merupakan kegiatan utama dalam kajian pengamatan (Wikipedia 2021b).

Wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara terstruktur dalam hal ini peneliti menemui subjek penelitian secara langsung kepada Pihak Bank Syariah Indonesia dan informan yakni Nasabah Pengguna BSI Mobile Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berupa tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono 2015). Selain wawancara dan observasi, cara pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi yaitu metode yang digunakan penelitian sosial. Dalam bukunya S. Margono dikenal dengan istilah *documenter*. Menurut beliau Dokumenter adalah cara mengumpulkan data melalui penggalan tertulis, seperti arsip-arsip dan termaksud juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian disebut dengan teknik dokumenter atau studi dokumenter (Margano 2010).

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data Menurut Patton dalam moleong (2010) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori, dan suatu uraian dasar (Moleong, 2010). Adapun proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara silmutan dengan pengumpulan data artinya peneliti dalam pengumpulakan data juga menganalisis data yang di peroleh dilapangan. Langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam analisis data ini, adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan (Rijali 2019). Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang mengongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kualifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam yakni melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. Penyajian Data (*Display Data*)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penerikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dari apa yang harus dilakukan. Penyajian data dalam penelitian ini berbentuk narasi serta dapat di selingi dengan skema, gambar, tabel, dan lain-lain. Hal ini disesuaikan dengan jenis data yang terkumpul dalam proses pengumpulan data, baik itu dari hasil wawancara mendalam, observasi partisipan maupun dokumentasi.

Penyajian data ini dapat memberikan kemungkinan untuk penarikan kesimpulan dari data tersebut. Data yang disajikan dalam penelitian adalah data yang sebelumnya sudah dianalisis, tetapi analisis yang dilakukan masih berupa catatan untuk kepentingan peneliti sebelum disusun dalam bentuk laporan.

3. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan langkah ketiga atau terakhir dalam proses analisis. Kesimpulan pada awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan berubah bila tidak dikemukakan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Kesimpulan ini merupakan proses *re-check* yang dilakukan selama penelitian dengan cara mencocokkan data dengan

catatan-catatan yang telah dibuat peneliti dalam melakukan penarikan kesimpulan-kesimpulan awal, karena pada dasarnya penarikan kesimpulan sementara dilakukan sejak awal pengumpulan data. Data yang telah diverifikasi, akan dijadikan landasan dalam melakukan penarikan kesimpulan.

3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Salah satu yang sering digunakan peneliti dalam pengujian keabsahan data adalah teknik trigulasi yang merupakan teknik pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada sesuatu diluar data untuk keperluan mengecek atau sebagai pembanding terhadap data yang telah ada (Ni'mah 2015).

Sebuah konsep metodologis pada penelitian kualitatif yang perlu diketahui oleh peneliti kualitatif selanjutnya adalah teknik triangulasi. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu (Mekarisce 2020).

Triangulasi yaitu pengujian keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluan data untuk kepentingan pengecekan, sehingga data yang telah ada difilter kembali dan diuji kelayakannya untuk mendapatkan hasil data yang valid, actual, dan terpercaya. Dalam pengecekan data maka digunakan triangulasi sebagai berikut:

1. *Triangulasi Teknik*, artinya bahwa penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari informan atau responden yang sama. Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama.
2. *Triangulasi Sumber*, artinya bahwa untuk mendapatkan data dari informan atau responden yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.
3. *Triangulasi Waktu*, yang peneliti lakukan adalah dengan melakukan pertanyaan yang sama terhadap informan atau responden dengan rentang waktu yang telah ditentukan.

