

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Ruang lingkup dalam penelitian ini pada bidang teknologi informasi elektronik banking, yang difokuskan pada evaluasi E-Banking dalam merespon keinginan dan kebutuhan masyarakat. Metode penelitian merupakan suatu cara prosedur atau langkah yang digunakan untuk mengumpulkan dan mengelola data serta menganalisis data dengan menggunakan teknik dan cara tertentu. Langkah-langkah dalam metode penelitian ini adalah:

##### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus dan lapangan (case and field study), merupakan penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dari subyek yang diteliti, serta interaksinya dengan lingkungan. Subyek yang diteliti dapat berupa individu, kelompok, lembaga atau komunitas tertentu. Tujuan studi kasus adalah melakukan penyelidikan secara mendalam mengenai subyek tertentu. Lingkup penelitian kemungkinan berkaitan dengan suatu siklus kehidupan atau hanya mencakup bagian tertentu yang difokuskan pada faktor-faktor tertentu atau unsur-unsur dan kejadian secara keseluruhan.<sup>1</sup>

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan E-Banking bank syariah dalam merespon kebutuhan nasabah (Studi analisis pada Bank BNI Syariah cabang Kudus).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan satu-satunya cara andal dan relevan untuk bisa memahami fenomena sosial ( tindakan manusia).

Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada implementasi E-Banking bank syariah dalam merespon kebutuhan nasabah (studi analisis pada BNI Syariah cabang Kudus) yang akan dibahas lebih lanjut, menggunakan metode kualitatif karena dengan metode kualitatif lebih

---

<sup>1</sup> Indriantoro dan Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2002, hlm. 26

sensitive (aktif-reaktif dan dapat diadaptasi). Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.

Penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.<sup>2</sup>

Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada implementasi E-Banking bank syariah dalam merespon kebutuhan nasabah (studi analisis pada BNI Syariah cabang Kudus) yang akan dibahas lebih lanjut, menggunakan metode kualitatif karena dengan metode kualitatif lebih sensitive (aktif-reaktif dan dapat diadaptasi). Disamping itu, data yang didapat lebih rangka, lebih mendalam, dan lebih dapat dipercaya. Dengan demikian, implementasi E-Banking dalam merespon kebutuhan nasabah dapat terungkap secara mendalam.

## B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder:<sup>3</sup>

### 1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Penelitian dengan data primer dapat mengumpulkan data sesuai dengan yang diinginkan.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh penelitian secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau

---

<sup>2</sup> Nasution S, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990, hlm. 1

<sup>3</sup> Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPF, 2002, hlm. 146-147

dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan atau yang tidak dipublikasikan.

### C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah objek penelitian dimana kegiatan penelitian dilakukan. Penelitian lokasi dimaksud untuk mempermudah dan memperjelas objek yang menjadi sasaran penelitian, sehingga permasalahan tidak terlalu luas. Tempat penelitian dipilih karena adanya ketersediaan penuh dari pihak manajemen untuk bekerjasama dan membantu penulis dengan memberikan data dan informasi penulis butuhkan guna kelancaran penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan di BNI Syariah cabang Kudus.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

#### 1. Metode Observasi

Metode observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.<sup>4</sup>

Dengan observasi diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang kehidupan sosial, yang sukar diperoleh dengan metode lain. Observasi dilakukan jika belum banyak keterangan yang dimiliki tentang masalah yang dididiki. Observasi diperlukan untuk menjajaknya. Jadi berfungsi sebagai eksplorasi. Dari hasil ini dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalahnya dan mungkin petunjuk-petunjuk cara memecahkannya.

Mengadakan informasi menurut kenyataan, melukiskannya dengan kata-kata secara cermat dan tepat apayang diamati, mencatatnya dan

---

<sup>4</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014, hlm. 226

kemudian mengolahnya dalam rangka masalah yang diteliti secara ilmiah bukanlah pekerjaan yang mudah. Selalu dipersoalkan hingga manakah hasil pengamatan itu valid dan reable serta hingga manakah obyek pengamatan itu representatif sebagai gejala yang bersamaan.<sup>5</sup>

## 2. Metode Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.<sup>6</sup>

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

Untuk memperoleh informasi yang tepat dan objektif setiap interviewer harus mampu menciptakan hubungan baik dengan interviewer atau responden atau mengadakan rapport, yaitu situasi psikologis yang menunjukkan bahwa responden bersedia bekerja sama, bersedia menjawab pertanyaan dan memberi informasi sesuai dengan pikiran serta memberi informasi dengan keadaan yang sebenarnya.<sup>7</sup>

Dalam penelitian ini peneliti melakukan metode wawancara semi terstruktur. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-dept interview, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

---

<sup>5</sup> Nasution, *Metode Research (penelitian ilmiah)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003, hlm. 106

<sup>6</sup> Ibid., hlm. 113

<sup>7</sup> Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006, hlm. 17

Pihak yang diwawancara dalam penelitian ini adalah *Customer Service, Back Office head, Customer Service Head* dan nasabah Bank BNI Syariah Kudus.

### 3. Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life historic), biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>8</sup>

Foto juga merupakan salah satu bahan dokumenter. Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif. Ada dua kategori foto yang dapat dimanfaatkan oleh penelitian kualitatif, yaitu fotoyang dihaiilkan orang dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri.<sup>9</sup>

### E. Uji Keabsahan Data

Hal ini menunjukkan bahwa apa yang diamati peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada dilokasi peneliti dan penjabaran dari deskripsi permasalahan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Dengan menggunakan teknik triangulasi, teknik ini merupakan pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Dalam penelitian ini validitas data menggunakan tringulasi sumber yang berarti dalam penelitian ini

---

<sup>8</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 329

<sup>9</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010, hlm. 160

membandingkan dan mengecek balikderajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat benda yang jalan<sup>10</sup>:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan setiap waktu
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang didepan umum dengan apa yang informan katakan.
4. Membandingkan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan, orang pemerintahan dan sebagainya.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen secara kontinyu. Tujuannya jelas yaitu untuk bisa mengetahui adanya alasan terjadinya perbedaan-perbedaan tidak hanya mengharap bahwa hasil perbandingan tersebut merupakan kesamaan pandangan, pendapat ataupun pemikiran.

#### **F. Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif, yaitu bahwa ketiga komponen aktivitasnya berbentuk interaksi dengan proses pengumpulan data berbagai proses siklus.

Analisi data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai dilapangan. Dalam bentuk ini peneliti tetap bergerak diantara tiga komponen analisis, yaitu:<sup>11</sup>

1. Data reduktion (reduksi data)

Merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalam wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan

---

<sup>10</sup> Ibid., hlm. 330-331

<sup>11</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, hlm.95-99

peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

2. Data display (sajian data)

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dengan mendisplay data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. Untuk itu peneliti harus selalu menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan yang masih bersifat hipotik itu berkembang atau tidak. Apabila hipotesis yang dirumuskan selalu didukung oleh data pada saat dikumpulkan dilapangan, maka hipotesis tersebut terbukti.

3. Data conclusion drawing (penarikan kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada dilapangan.