

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian Kualitatif

Menurut Emzir penelitian pada dasarnya merupakan suatu kegiatan atau proses sistematis untuk memecahkan masalah yang dilakukan untuk menerapkan metode ilmiah, sedangkan bagi Saebani penelitian merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk mengetahui seluk beluk sesuatu. Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. *Rasional* berarti penelitian itu dilakukan dengan cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. *Empiris* berarti penelitian yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara dan langkah yang digunakan. *Sistematis* berarti proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.¹

¹ Emzir, 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif & Kualitatif*, Jakarta: RaGrafindo Persada.

Metode penelitian merupakan salah satu faktor penting dalam melakukan penelitian, karena pada dasarnya metode penelitian merupakan salah satu cara untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian adalah cara yang memiliki langkah-langkah yang sistematis.²

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan metode kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor, yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, Penelitian Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa Kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.³

Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis dan akurat yang berkaitan dengan fakta dan instansi tertentu. Penelitian ini juga digunakan untuk mengetahui bagaimana penggunaan Internet Banking yang digunakan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang.⁴

² M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan aplikasinya*, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2002), h. 21.

³Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 3.

⁴Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 112.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis agar mendapat gambaran dan informasi yang jelas, mendapatkan data yang lengkap, serta bisa memudahkan peneliti untuk melakukan observasi. Maka dari itu peneliti menetapkan tempat penelitian. Tempat penelitian terletak di Bank Syariah Indonesai (BSI) KCP Serang JL. A Yani 2. Penelitian dilakukan pada bulan Februari 2021. Alasan peneliti melakukan penelitian pada bank tersebut karena lokasi yang strategis, selain itu peneliti ingin mengembangkan minat dari nasabah Bank Syariah Indonesia untuk menggunakan layanan Internet Banking agar lebih mudah dalam melakukan transaksi dan mengikuti modernisasi zaman.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu dimulai dari bulan November 2020 sampai bulan Maret 2021.

C. Sumber Data

Diambil dari kutipan Lexy. J. Moleong dalam bukunya yang berjudul *Methodology penelitian kualitatif*, menerangkan bahwa sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif meliputi kata-kata dan

tindakan, selebihnya hanya berupa data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berhubungan dengan hal itu pada bagian ini jela datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistic.⁵

Adapun yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu: Yang pertama; data profil Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Serang JL. A Yani 2.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder, yaitu sebagai berikut:

1. Data primer, adalah data yang didapat langsung dari sumbernya tidak melalui perantara siapapun. Dalam penelitian ini, sumber data primer yakni sumber data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung dari informasi yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Serang, yaitu data yang didapat dari sumber pertama bank individu maupun lembaga melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pimpinan bank dan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang.

⁵ Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2009), h.157

2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau menggunakan media perantara lainnya. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan penjelasan data sekunder berasal dari data-data dan dokumen yang sudah tersedia di instansi terkait seperti jurnal, buku, website resmi dari instansi terkait BRISyariah.co.id.

D. Teknik Pengumpulan Data

Merupakan proses yang berlangsung selama penelitian dengan menggunakan beberapa instrumen yang telah disiapkan guna memperoleh informasi data melalui wawancara, sebar angket dan dokumentasi. Instrumen paling utama dalam mengumpulkan data di penelitian ini, peneliti dapat melakukan analisis secara langsung sesuai dengan informasi data yang diperoleh.

Dalam proses pengumpulan data, hasil data yang dilakukan peneliti yang berasal dari luar salah satunya adalah informasi dari buku, artikel, dokumen resmi dan lainnya. Selanjutnya akan dihimpun dengan data dari hasil wawancara dan angket yang peneliti dapatkan. Hal ini sebagai langkah awal peneliti untuk melakukan analisis data.

1. Wawancara, adalah metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung dengan narasumber atau responden.

Percakapan yang berlangsung dengan maksud tertentu, dan percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewee) yang mengajukan pertanyaan ini.⁶ Dalam penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data berupa pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara rinci dan terstruktur.

2. Dokumentasi, yaitu data-data dan profil Bank Syariah Indonesia KCP Serang sebagai pusat penelitian kepustakaan dan dokumen-dokumen yang diperoleh dari Bank Syariah Indonesia KCP Serang.
3. Pengumpulan Data, merupakan proses yang berlangsung sepanjang penelitian dengan menggunakan seperangkat instrumen yang disiapkan guna memperoleh informasi data melalui studi pustaka, wawancara dan dokumentasi. Instrumen yang utama dalam penelitian ini proses pengumpulan data peneliti melakukan analisis langsung, sesuai dengan informasi data yang diperoleh. Dalam proses pengumpulan data, hasil data yang dilakukan peneliti yang berasal dari luar yaitu informasi dari artikel, dokumen,

⁶ Suharsimi Ariskunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), hal. 274.

buku dan lainnya, lalu dihimpun dengan data hasil dari wawancara yang peneliti dapat. Hal ini sebagai langkah awal peneliti untuk melakukan analisis data.

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif analisis data dilakukan dengan cara berbeda dan tidak berorientasi pengukuran dan perhitungan. Ada dua tahap analisis data dalam penelitian kualitatif yaitu: pertama, pada tahap pengumpulan data dan oleh sebab itu analisis data dilakukan di lapangan; kedua dilakukan ketika mulai dari tahap pengumpulan data sampai tahap penulisan laporan. Oleh sebab itulah, analisis data dalam penelitian kualitatif disebut sebagai analisis berkelanjutan (*on going analysis*).⁷

Analisis data yang dilakukan dalam suatu proses. Proses berarti pelaksanaannya sudah mulai dilakukan sejak pengumpulan data dan dilakukan secara insentif, menganalisis data memerlukan usaha pemusatan perhatian dan pengarahan tenaga fisik dan pikiran dari peneliti dan selain menganalisis data penelitian juga mendalami

⁷ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, ED. 1 Cet.2, (Jakarta: PT. Praja Grafindo Persada)

kepuustakaan guna mengkonfirmasi atau menjustifikasi teori baru yang barangkali ditemukan.⁸

Setelah data yang peroleh terkumpul melalui wawancara dan dokumentasi, serta informasi dan keterangan yang ditemukan dalam penelitian ini akan menjadi data yang kemudian dianalisis dengan metode deskriptif agar lebih jelas dan rinci proses analisis data dapat diuraikan dengan menggunakan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman, ada tiga macam dalam menganalisis data ini sebagai berikut:

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Data Reduction (Reduksi Data) merupakan suatu mengingat data yang di peroleh melalui wawancara, data yang di sampaikan sangat kompleks, masih kasar belum sistematis, maka peneliti harus melakukan dengan cara Redukasi data. Maksud dari Redukasi data ialah membuat suatu kategori bentuk analisis untuk mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan menyusun data kearah pengambilan kesimpulan, dalam pola dan kategori

⁸ Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet.2, Ke-1, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2009), h.136.

tertentu. Sedangkan data yang di anggap tidak penting tidak digunakan.

Dari hasil yang sudah terkumpul lalu memilih hal-hal yang pokok, memberi fokus pada hal-hal penting. Karena jumlah data yang peneliti dapatkan cukup bannyak maka redukasi data akan membantu untuk lebih merincinya. Hal ini peneliti lakukan guna dapat menghasilkan data-data inti yang akan ditampilkan dalam penyajian data.

2. Penyajian Data

Data yang sudah direduksi langkah selanjutnya adalah memaparkan data. Pemaparan data sebagai kumpulan informasi dan memberi kemungkinan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁹ Setelah data-data tersebut terkumpul kemudian peneliti mengelompokan hal-haln serupa menjadi kategori atau kelompok-kelompok agar memudahkan bagi peneliti untuk melakukan pengambilan kesimpulan.

⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2012), h.9.

3. Penarikan Kesimpulan

Selanjutnya adalah tahap terakhir penarikan pada tahap ini untuk penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis yang dilakukan selama pengumpulan data dan sesudah pengumpulan data ialah digunakan penarikan kesimpulan, sehingga dapat menemukan suatu peristiwa yang terjadi.

Dari hasil data yang peneliti sudah dapatkan dapat ditampilkan dan dijelaskan, peneliti sudah dapat memberikan kesimpulan dari hasil penelitian. Kesimpulan disini merupakan jawaban dari rumusan masalah yaitu kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Serang dalam menggunakan layanan internet banking.