BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, karena peneliti ingin menggambarkan fakta-fakta melalui hasil wawancara tentang Analisis SWOT *Financial technology* Terhadap Pelayanan

Bank Syariah (PT. Bank Sumut Syariah)", studi dokumentasi pada arsip-arsip berupa hasil wawancara dan dokumentasi lain yang terikat dengan permasalahan ini.

Penelitian ini menafsirkan dan mengurai data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi didalam suatu masyarakat, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, hubungan antara variabel yang timbul, dan pengaruhnya terhadap suatu kondisi dan penelitian ini juga menggunakan SWOT. Pengertian SWOT merupakan singkatan dari Strengths (kekuatan) dan Weaknesses (kelemahan) lingkungan internal dan Opportunities (peluang) dan Threats (ancaman) lingkungan eksternal dalam dunia bisnis. Kekuatan (strengths) merupakan faktor lingkungan internal yang dapat mendorong pengembangan objek wisata, juga dapat menjadi daya tarik atau alasan seseorang mengunjungi objek wisata. Kelemahan (weaknesses) merupakan faktor lingkungan internal yang dapat menghambat pengembangan objek wisata. Peluang (opportunities) merupakan faktor eksternal yang dapat dimanfaatkan bagi pengembangan objek wisata, jadi peluang adalah hal-hal positif dari lingkungan eksternal objek wisata yang memberikan dampak positif bagi pengembangan objek wisata. Lain halnya dengan ancaman (threats) yaitu segala sesuatu dari lingkungan eksternal yang dapat menjadi penghambat pengembangan objek wisata. (Tarigan, 2019a).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Sumut Syariah KC. Sei Rampah.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Januari 2023 – Selesai.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Jadwal Kegiatan	Bulan			
		Desember	Januari	Februari	Maret
1.	Pengajuan judul				
2.	Pengerjaan proposal				

C. Subjek dan Objek Penelitian 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Subjek dalam penelitian ini adalah beberapa informan yang dipercaya dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dengan akurat yaitu pihak dari PT. Bank Sumut Syariah KC. Sei Rampah berjumlah 4 orang yaitu Debby Amalia (Commercial Funding Sales), Ketut Suryani L (Commercial Funding Sales), Teuku Leoni Noor Jihan (Service Assurance), Nasmi Khairunnisa (Human Capital Support) serta beberapa nasabah PT. Bank Sumut Syariah KC. Sei Rampah.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi fokus dari sebuah penelitian. Sedangkan Objek penelitian ini adalah SWOT *Financial technology* Terhadap Pelayanan Bank Syariah (PT. Bank Sumut Syariah).

D. Jenis dan Sumber Data 1. Jenis Data

Jenis data ini adalah kualitatif, kualitatif biasanya menafsirkan dan mengurai data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi didalam suatu masyarakat, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, hubungan antara variabel yang timbul, dan pengaruhnya terhadap suatu kondisi. Cara pertama ini digunakan setelah peneliti memperhitungkan kemajuan yang ditinjau serta situasi penelitian (Surahmad, 1992).

2. Sumber Data

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber dari hasil wawancara kepada pihak Bank Sumut

b. Data Sekunder

Data sekunder bersumber dari literature, artikel, karya ilmiah, dan bahan analisis yang berhubungan dengan penelitian ini (Syofian, 2020).

E. Triangulasi Data

Triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan data, atau sering disebut bahwa triangulasi sebagai pembanding data. Dijelaskan juga oleh Sugiyono triangulasi merupakan teknik pemeriksanaan keabsahan data yang menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada, triangulasi ini memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data penelitian, dengan tujuan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data penelitian yang diperoleh.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Sugiyono mengungkapkan bahwa triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Penerapan metode ini dapat dicapai dengan cara membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, dan dokumentasi. Maksudnya membandingkan apa yang dilakukan (responden), dengan keterangan wawancara yang diberikannya dalam wawancara tetap konsisten dan di tunjang dengan data dokumentasi berupa foto serta data lainnya seperti jurnal ilmiah, penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan tujuan penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan kualitas data yang baik dan akurat maka metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Pengamatan (*Observation*)

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara untuk mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung (Sukmandinata, 2011). Teknik pengumpulan data dengan observasi mempunyai ciri-ciri tidak selalu berhubungan dengan orang tetapi juga dapat berkaitan dengan objek-objek alam yang lain.

Tujuan observasi adalah mendeskripsikan setting yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian dilihat dari perspektif mereka yang terlihat dalam kejadian yang diamati tersebut. Metode ini digunakan sebagai langkah awal dengan melihat secara langsung objek penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan. Mengamati dan meninjau secara langsung ke lapangan dengan melakukan pencatatan yang sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti (Rahmani, 2018).

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses tanya jawab atau interaksi antara pihak pencari data atau peneliti selaku pewawancara dengan responden atau narasumber yang berposisi sebagai pihak yang diwawancarai. Teknik ini dilakukan Dengan memperoleh data atau informasi langsung dengan pihak-pihak yang memperoleh data atau informasi langsung dengan pihak dari Bank Sumut Syariah berjumlah 4 orang yaitu Debby Amalia (Commercial Funding Sales), Ketut Suryani L (Commercial Funding Sales), Teuku Leoni Noor Jihan (Service Assurance), Nasmi Khairunnisa (Human Capital Support) serta beberapa nasabah Bank Sumut Syariah SWOT *Financial technology* Terhadap Pelayanan Bank Syariah (PT. Bank Sumut Syariah)", mengenai permasalahan yang dikaji melalui wawancara (Sunarji, 2019).

Metode wawancara ini digunakan untuk mengetahui dengan hubungan dengan sumber data, melalui tanya jawab guna mendapatkan informasi yang diperlukan (Harahap, 2007). Interview ini dilakukan mendalam tetapi bersifat luwea, susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.

3. Studi Dokumen

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Jadi dokumen merupakan bahan tertulis yang berhubungan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi yang disimpan atau didokumentasikan seperti dokumen, soft file, data otentik dan arsip lainnya. (Sujawerni, 2019). Serta buku-buku tentang analisis swot Fintech pelayanan bank syariah, Skripsi Fakultas Ekonomi, Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Literasi dan Informasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu suatu kegiatan penyelidikan terhadap suatu peristiwa dengan berdasar pada data nyata agar dapat mengetahui keadaan yang sebenar-benarnya dalam rangka memecahkan permasalahan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang valid dan ilmiah (Syofian, 2020).

Langkah-langkah sebagai berikut :

1. Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Sebelum melakukan penelitian, seseorang peneliti biasanya telah memiliki dugaan berdasarkan teori yang digunakan.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan penyederhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan dan keabsahan data mentah menjadi informasi yang bermakna, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan.

3. Penyajian Data

Penyajian data yang sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.

4. Verifikasi/Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengaju pada rumusan masalah secara tujuan yang hendak dicapai. Data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan dengan yang lain untuk ditarik kesimpulan.