

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial dan realitas yang terjadi di lapangan, terutama berkaitan dengan efektivitas penggunaan layanan BYOND by BSI dalam meningkatkan implementasi *green banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan. Sebagaimana yang dikutip oleh Albi Anggito dan Johan Setiawan dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian Kualitatif, metode kualitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang bersifat deskriptif dimana hasil penelitiannya tidak memakai cara statistik melainkan dalam bentuk analisis.³¹ Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh data yang kaya dan mendalam dari para informan, seperti karyawan bank dan para nasabah. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yakni penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai kondisi atau fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam hal ini, penelitian difokuskan untuk mendeskripsikan efektifnya layanan BYOND by BSI sebagai instrumen *digital banking* dan meningkatkan implementasi *green banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti berinteraksi langsung dengan karyawan bank,

³¹ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), 57.

menggali informasi melalui wawancara mendalam, observasi kegiatan bank, dan dokumentasi administratif. Hal ini dilakukan agar peneliti mendapatkan pemahaman lebih mengenai efektivitas penggunaan layanan BYOND by BSI sebagai implementasi *green banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan.

B. Kehadiran Penelitian

Kehadiran peneliti dalam riset ini sangatlah utama karena termasuk pada penelitian kualitatif, peneliti secara langsung terlibat dalam pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Peneliti tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga berperan dalam menginterpretasikan data tersebut berdasarkan pemahaman mendalam dan empati terhadap subjek penelitian. Kehadiran peneliti sangat dibutuhkan untuk menghimpun data dengan observasi dan wawancara, yang statusnya diketahui oleh informan.

Penelitian ini dilakukan secara langsung oleh peneliti di lokasi, yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan. Peneliti hadir sebagai instrumen utama dalam penelitian kualitatif, yang berperan langsung dalam mengumpulkan data, menggali informasi melalui interaksi dengan subjek penelitian, serta mengamati situasi yang terjadi di lapangan. Kehadiran peneliti dilakukan secara berkala pada bulan september 2024 hingga april 2025, dengan jadwal yang ditentukan dengan aktifitas Bank Syariah Indonesia dan ketersediaan narasumber.

Oleh sebab itu dalam melakukan riset ini, peneliti turun ke lapangan

agar mendapatkan data yang diperlukan. Dengan demikian peneliti harus menjalani beberapa prosedur yang ditetapkan oleh lembaga terkait untuk dapat melakukan penelitian. Tahapan yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

1. Mengajukan surat permohonan observasi dari fakultas
2. Mengumpulkan surat permohonan observasi ke lembaga Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan
3. Mendapatkan balasan dari lembaga terkait konfirmasi perizinan
4. Melakukan observasi pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan yang terletak di ruko Surodinawan Mojokerto Square 6G Kota Mojokerto. Peneliti memilih Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan karena untuk melakukan penelitian terkait dengan Efektivitas Penggunaan Layanan BYOND by BSI Dalam Meningkatkan Implementasi *Green banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan.

D. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data berasal dari subjek penelitian, di sini data didapatkan secara langsung oleh peneliti dengan memakai alat yang telah ada. Sumber data primer ini berdasarkan data yang diperoleh dari

sumber utama atau informan utama berdasarkan pada pedoman wawancara yang dibuat oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai sebanyak yang terdiri dari:

1. 5 Pihak pengelola Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan, yaitu Bapak Emil Cahyo Prasojito selaku *Branch Manager*, Ibu Ana Febrianti selaku *teller*, Ibu Annisa Rahma selaku *Customer service*, Ibu Pratiwi selaku *Branch Operation & Service Manager*, Bapak Jeffry selaku staff keamanan, yang memiliki pengetahuan mendalam mengenai penggunaan layanan BYOND by BSI dalam meningkatkan *green banking*.
2. 5 nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan, yaitu Ibu Yeni Susilo Wati, Ibu Firda Alfisanah, Ibu Laeli Anggraini, Ibu Khusnul Khotimah, dan Ibu Ainur Rahmah.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah yang diperoleh secara tidak langsung. Penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang bersumber dari berbagai publikasi ilmiah dan laporan perusahaan. Data sekunder ini meliputi laporan tahunan, laporan keberlanjutan, buku, jurnal, skripsi, dan sumber-sumber online lainnya. Data-data ini akan menjadi acuan penting dalam menganalisis fenomena yang diteliti. Secara rinci, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Dokumen Internal Bank

Data yang diperoleh langsung dari Bank Syariah Indonesia KCP

Mojokerto Surodinawan, berupa: Profil dan sejarah singkat bank, struktur organisasi bank, laporan belanja bank, data jumlah nasabah dan pengguna BYOND by BSI.

2. Literatur dan Referensi Akademik

Data sekunder juga diperoleh dari berbagai literatur seperti: buku-buku yang berkaitan dengan *digital banking* dan *green banking*. Artikel dan jurnal ilmiah dari media ilmiah, skripsi atau tesis terdahulu yang memiliki kesamaan tema sebagai bahan pembandingan dan penguat teori.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang ditempuh guna memperoleh data. Di dalam penelitian baik penelitian kualitatif juga kuantitatif pasti menerapkan prosedur dalam pengumpulan data. Dengan maksud sebagai jalan menemukan data-data asli. Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk mengimplementasikan cara mengumpulkan data melalui metode-metode di bawah ini:

a. Observasi

Pada penelitian ini, langkah awal prosedur pengumpulan data dijalankan penulis adalah observasi. Observasi merupakan kegiatan pengumpulan data secara langsung yang berkaitan dengan kondisi objek penelitian yang bisa membantu aktivitas penelitian untuk menemukan

dengan jelas keadaan tersebut.³² Mengenai hal ini, peneliti memakai cara observasi dikarenakan bisa dilakukan pengamatan mandiri mengenai Efektivitas layanan BYOND by BSI dalam meingkatkan implementasi *green banking* di KCP Mojokerto Surodinawan.

b. Wawancara

Tahap selanjutnya pada prosedur pengumpulan data ialah wawancara. Wawancara diartikan sebagai tanya jawab umum dari hasil komentar dalam suatu pengalaman, persepsi, pendapat perasaan dan pengetahuan orang. Dengan dilakukannya wawancara akan menjadikan peneliti mengetahui sejauh mana permasalahan yang terjadi. Wawancara dilaksanakan secara *face to face* dengan pihak yang hendak diwawancara.

Dalam melakukan wawancara peneliti juga membuat rekam jejak guna menjadi bukti bahwa wawancara benar telah dilakukan. Oleh sebab itu, peneliti memerlukan alat bantu berupa buku catatan atau kamera (*handphone*). Pada penelitian ini yang menjadi narasumbernya adalah Bapak Emil Cahyo Prasajo selaku kepala Cabang Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan.

c. Dokumentasi

Tindakan berikutnya dalam prosedur pengumpulan data adalah dengan dokumentasi. Dokumentasi dimaknai sebagai langkah mencari kebenaran melalui berbagai sumber, baik tertulis, tergambar maupun berupa arkeologis. Dokumentasi adalah rekaman atau catatan tentang suatu

³² Sofyan Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Rajawali press, 2020), 134.

kejadian atau peristiwa yang sudah terjadi, baik itu dalam bentuk tulisan, gambar, maupun karya seni.

Pada penelitian ini, selain menggunakan buku atau jurnal sebagai referensi, peneliti juga menggunakan dokumentasi dari Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan yang menjelaskan mengenai Efektivitas layanan BYOND by BSI dalam meningkatkan implementasi *green banking* di KCP Mojokerto Surodinawan beserta data lain yang membantu penelitian ini

F. Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman yang dikutip Zuchri bahwasanya kegiatan analisis data kualitatif dilakukan dengan interaktif dan berlangsung sampai selesai, sehingga data tersebut sudah pasti. Beberapa langkah teknis analisis data diantaranya.³³

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses menyimpulkan data, memilih, pemfokusan data, penyederhanaan data, abstraksi dan pentranformasian data mentah pada rekapan lapangan peneliti. Hubungannya dengan data mentah tersebut, berasal dari wawancara dengan pimpinan. Data-data mentah itu terdiri dari data-data terkait indikator Efektivitas layanan BYOND by BSI dalam meningkatkan implementasi *green banking* di KCP Mojokerto Surodinawan.

³³ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV Syakir Media Press, 2021), 162-163.

b. Penyajian Data

Tahap selanjutnya setelah pengolahan data adalah penyajian data. Data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber seperti literatur, observasi, dan wawancara akan disajikan dalam bentuk narasi, tabel, grafik, atau diagram. Setelah data berhasil direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian ini, fokus presentasi data adalah pada profil perusahaan, visi misi, struktur organisasi, dan praktik perbankan hijau di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap yang ketiga yaitu membuat sebuah kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal dianggap belum paten dan bisa berganti apabila tidak ditemukannya bukti yang sesuai. Akan tetapi jika kesimpulan pada tahap awal disertai oleh bukti-bukti yang konsisten dan valid maka kesimpulan yang dinyatakan adalah kesimpulan yang kredibel dan dapat dipertanggung jawabkan.

Penarikan kesimpulan adalah hasil akhir penelitian yang berisi jawaban singkat akan fokus penelitian dan berasal dari hasil analisis data. Bagian simpulan ini dipaparkan dengan penggambaran lokasi penelitian sesuai kajian yang ada. Penyusunan kesimpulan diterapkan dengan melihat judul, tujuan, dan fokus penelitian. Berdasarkan data lapangan, peneliti mengambil kesimpulan data terkait Efektivitas Layanan BYOND by BSI dalam meningkatkan implementasi *green banking* di Bank Syariah

Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pada penelitian kualitatif, keabsahan data diputuskan melalui teknik pengecekan keabsahan data. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan hasil peneliti, meninjau, dan mengevaluasi data yang ada. Pada penelitian ini dilakukan beberapa cara cek keabsahan data, meliputi:

1. Perpanjangan pengamatan

Proses ini untuk mendalami dan memahami terkait hal yang sedang diteliti. Dengan memperpanjang waktu observasi dan wawancara di lapangan, kita bisa menggali lebih dalam dan memahami dengan lebih baik mengenai hal yang sedang kita teliti. Ini memungkinkan kita untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan terpercaya. Proses perpanjangan kehadiran ini bisa dilakukan selama 1-2 bulan. Peneliti akan menghabiskan waktu yang cukup lama untuk melihat secara langsung bagaimana bank beroperasi menerapkan *green banking*, serta berinteraksi dengan anggota.

Minggu 1-2: peneliti melakukan orientasi awal di bank, meliputi: mempelajari struktur organisasi, mulai berkenalan dengan pihak pengelola bank.

Minggu 3-4: peneliti menggali pemahaman terkait *green banking* dan BYOND by BSI dengan pihak pengelola bank.

Minggu 5-9: peneliti ikut terlibat dalam kegiatan bank, mempelajari

penggunaan BYOND by BSI kepada nasabah secara langsung, mengamati implementasi *green banking* yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan.

Minggu 10-12: peneliti melanjutkan pengamatan lebih mendalam, berinteraksi dengan lebih banyak nasabah untuk pemahaman yang lebih luas, serta mengumpulkan data-data tambahan terkait penggunaan layanan BYOND by BSI dalam meningkatkan *green banking*.

2. Pengecekan ulang data secara berkala

Merupakan langkah penting untuk meningkatkan ketelitian dalam penelitian. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mengkonfirmasi akurasi data, serta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kajian peneliti.

3. Triangulasi

Triangulasi digunakan sebagai metode untuk menguji keabsahan data, yang meliputi triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari beberapa narasumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan dengan membandingkan data yang dikumpulkan pada waktu yang berbeda. Data dapat dinyatakan memenuhi *dependability* apabila penelitian dapat diulang dan bisa menghasilkan temuan yang serupa jika dilakukan oleh peneliti lain atau pada waktu yang berbeda. Triangulasi sumber: Menggunakan beberapa metode pengumpulan

data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan memperkuat temuan penelitian. Penggunaan wawancara, observasi, dan dokumentasi akan dilakukan secara paralel dan dilakukan secara bersamaan untuk memverifikasi data yang telah dikumpulkan.

Triangulasi teknik: Menghubungkan temuan di lapangan dengan teori *green banking* untuk memverifikasi apakah temuan di lapangan sesuai dengan teori yang telah ada.

Triangulasi waktu: Selama analisis data dan penulisan kesimpulan (biasanya di akhir penelitian, setelah data dikumpulkan).

H. Tahap-Tahap Penelitian

a. Tahap Analisis Data

Dilakukannya analisis data yang telah didapatkan dari narasumber atau dokumen yang berkaitan. Analisis data ialah proses menelaah data dengan runtut lalu menjabarkannya pada unit-unit, menyusun pola, dan memilih pokok atau hal penting sehingga bisa dibuat kesimpulan.

b. Tahap Penulisan Laporan

Tahapan ini mencakup penulisan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada dosen pembimbing, revisi hasil konsultasi, pengurusan kelengkapan persyaratan ujian serta ujian munaqasah skripsi.