

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. METODE DAN ALASAN MENGGUNAKAN METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai proses penelitian yang memperoleh informasi deskriptif tentang orang-orang dan perilaku yang diamati dalam bentuk kalimat tertulis dan deskriptif (Suharto dkk, 2004).

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering disebut penelitian naturalistik karena penelitian dilakukan dalam setting alamiah (natural setting). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk mempelajari keadaan objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data diterapkan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif /kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Artinya adalah data yang sebenarnya, data yang nyata adalah nilai di balik data yang terlihat.

Alasan pemilihan metode penelitian kualitatif adalah karena metode kualitatif lebih detail dan mendalam. Dimana temuan penelitian dapat menggambarkan gambaran dunia digital yang dialami nasabah. Dengan demikian peneliti dapat mempelajari pengalaman nasabah BRI Kantor cabang Bandar jaya dalam pembukaan rekening online melalui layanan tabungan *digital saving*.

B. TEMPAT PENELITIAN

Peneliti tertarik untuk meneliti nasabah di sekitar PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bandar Jaya karena peneliti ingin mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bandar Jaya membuka rekening baru melalui layanan tabungan *digital saving*.

C. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen penelitian berfungsi sebagai alat bagi peneliti untuk mengumpulkan bahan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2019), dalam penelitian kualitatif (karena tidak mengukur namun

menggunakan untuk mendapatkan), hingga peneliti sendirilah yang menjadi alat atau instrumen penelitian. Peneliti kualitatif sebagai human instrument menentukan arah penelitian, menentukan responden selaku sumber data, mengumpulkan data, menimbang kualitas data, menganalisis data, menginterpretasikan data, dan menuliskan temuan penelitian serta mendiskusikan temuan tersebut untuk dipresentasikan.

D. SAMPEL SUMBER DATA

Peneliti mengambil sampel sumber bahan penelitian dengan menggunakan purposive sampling, yaitu mengidentifikasi informan yang dianggap cocok dan mempunyai kemampuan atau potensi untuk melengkapi informasi yang diminta peneliti.

Menurut sugiyono (2011) Purposive sampling mengacu pada penentuan sampel berdasarkan kriteria atau aspek tertentu.

Menurut Djarwanto (2008), sampel yang baik yaitu kesimpulannya bisa diimplementasikan pada populasi adalah menunjukkan atau mengilustrasikan ciri-ciri populasi tersebut. Informan dalam penelitian ini:

Informan dalam penelitian ini adalah :

1. Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Bandar Jaya.

Kriteria digunakan untuk pengumpulan sampel sumber data yaitu sebagai berikut :

1. Nasabah
 - a. Berusia 18-50 tahun
 - b. Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Bandar Jaya
 - c. Bertempat tinggal di sekitar Bandar Jaya
 - d. Sudah pernah membuka rekening baru melalui layanan *digital saving* di PT Bank Rakyat Indonesia cabang Bandar jaya
 - e. Sehat

E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau metode yang dipergunakan untuk mencapai data yang dibutuhkan. Untuk data yang dipergunakan dipenelitian ini, triangulasi (Sugiyono, 2016) digambarkan sebagai teknik

akumulasi data yang memadukan berbagai teknik akumulasi data dan sumber data yang tersedia.

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi (Pengamatan)

Konsep observasi adalah cara peneliti akumulasi data dengan menjalankan observasi langsung di lapangan berdasarkan tanda-tanda, peristiwa dan fenomena sosial pada umumnya (Hasyim Hasanah, 2016).

Observasi – observasi rutin dan pencatatan fenomena yang diteliti. Melalui observasi, peneliti menelaah atas perilaku dan maknanya. Peneliti mengamati kondisi dan kegiatan yang berlangsung di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk cabang Bandar Jaya guna memperoleh informasi dibutuhkan peneliti. Melalui observasi dan praktik magang mahasiswa, peneliti memperoleh pengalaman dan pengetahuan yang sangat pribadi, yang akan menjadi dasar refleksi dalam kehidupan profesional di kehidupan kerja masa depan.

2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019), wawancara adalah pertemuan antara dua orang dimana terjadi pertukaran informasi dan ide lewat dialog untuk menciptakan maksud tentang suatu pokok pikiran tertentu. Wawancara dipakai sebagai metode pengumpulan data ketika peneliti ingin melakukan survei pendahuluan untuk mengetahui masalah yang diteliti, dan ketika ingin mengetahui hal-hal yang tambah spesifik dari responden.

Jenis wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara semi terstruktur, termasuk dalam kategori wawancara meluas, yang aktualisasinya lebih bebas dibandingkan wawancara terstruktur. Tujuannya adalah untuk memperoleh lebih banyak pertanyaan terpapar yang meminta pendapat dan opini narasumber (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini memakai wawancara semi terstruktur untuk memudahkan analisis data. Peneliti mewawancarai beberapa nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk cabang Bandar Jaya yang sebelumnya telah membuka rekening. karena tidak ada standar yang ditetapkan dalam melakukan wawancara dalam penelitian kualitatif, dan jumlah responden akan berubah seiring berjalannya penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumen Sugiyono (2019) merupakan notasi kejadian zaman dulu. Dokumen dapat berbentuk tulisan manusia, gambar atau karya monumental. Dokumen tertulis seperti catatan harian, biografi, biografi, dll. Dokumen yang berbentuk gambar seperti gambar, gambar hidup, sketsa, dll. Dokumen yang berbentuk karya seperti karya seni, bisa berupa gambar, patung, film, dll. Studi dokumen melengkapi penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

F. TEKNIK ANALISIS DATA

Sugiyono (2011) analisis data adalah metode mengkategorikan data secara logis dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen, menguraikannya membentuk satuan-satuan, mensintesisnya, mengintegrasikannya ke dalam pola-pola, dan menentukan mana yang paling penting dapat diolah, meneliti dan menarik kesimpulan. sehingga perseorangan dan orang lain dapat mempelajarinya dengan sederhana. Data penelitian deskriptif dianalisis secara kualitatif sebelum terjun ke lapangan, semasa berada di lapangan, dan selepas menyelesaikan lapangan.

Analisis data adalah metode pengelolaan dan pemilahan data ke dalam pola, kategori, dan satuan deskriptif dasar untuk menemukan tema dan memberikan asumsi kerja berdasarkan data terstruktur (Alb Anggito & Johan Setiawan, 2018).

Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman (dikutip oleh Sugiyono, 2016):

1. Reduksi Data

Banyak informasi yang didapat dari lapangan, maka dari itu layak diakumulasi secara akurat dan detail. Mereduksi informasi melibatkan cara merangkum, menentukan apa yang penting, memusatkan perhatian pada poin-poin penting, dan memecahkan tema dan pola. Dalam reduksi data, peneliti mengejar tujuan yang dapat berhasil. Data yang direduksi dengan cara ini memberikan gambaran yang lebih jelas dan melancarkan pengumpulan data bagi peneliti.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, grafik, hubungan antar kategori, dll.

Miles dan Huberman (mengutip Sugiyono, 2016), Penyajian data yang singkat, jelas dan rinci memudahkan pemahaman uraian aspek yang diteliti secara lengkap dan sebagian. Dengan penyajian data, maka mudah untuk menginterpretasikan apa yang terjadi dan merancang tindakan selanjutnya bersumber data tersebut.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Inferensi/verifikasi adalah proses pemaknaan temuan penelitian yang diungkapkan dalam kalimat pendek dan mudah dimengerti dengan cara meninjau berulang-ulang keabsahan kesimpulan, terutama dalam hal relevansi dan kestabilan terhadap judul, tujuan dan persoalan yang diangkat.

G. PENGUJIAN KEABSAHAN DATA

Keabsahan data berkaitan dengan tindakan peneliti untuk mengkonfirmasi hasil data lapangan. Validasi data dilaksanakan untuk memastikan bahwa penelitian yang dilaksanakan yaitu penelitian ilmiah, serta untuk memverifikasi data yang didapat (Sugiyono, 2007).

Dalam penelitian ini digunakan uji kredibilitas data untuk memverifikasi keabsahan data. Dalam penelitian kualitatif, keakuratan data harus diverifikasi agar data tersebut dapat dihitung sebagai penelitian ilmiah.

Uji kredibilitas atau uji kepercayaan atas data penelitian yang diberikan oleh peneliti, supaya hasil penelitian yang dilaksanakan tidak menimbulkan keraguan terhadap karya ilmiah yang dilaksanakan.

Dalam uji kredibilitas, peneliti dapat melaksanakan beberapa kegiatan antara lain memperluas pengamatan, meningkatkan Akurasi dalam penelitian, triangulasi, musyawarah dengan rekan sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*. Berikut penjelasannya :

1. Memperluas Pengamatan

Memperluas pengamatan dapat menaikkan kredibilitas/ kepercayaan data. Memperluas pengamatan artinya peneliti kembali ke lapangan,

melaksanakan observasi, mewawancarai kembali sumber data yang ada dan sumber data baru. Setelah dilakukan pengecekan kembali pada lapangan, informasi yang ditemukan benar atau salah, sudah berubah atau masih sama. Maka jika di cek kembali ke lapangan, informasi yang diterima sudah bisa diperhitungkan. Memperluas pengamatan berarti mempererat hubungan antara peneliti dan narasumber, munculnya kepercayaan yang lebih dekat, terbuka, dan akibatnya data semakin lengkap.

2. Meningkatkan Akurasi Dalam Penelitian

Akurasi adalah sarana untuk mengendalikan/memverifikasi keakuratan atau ketidakakuratan data yang dikumpulkan, dihasilkan, dan disediakan. Peningkatan akurasi secara berkelanjutan berarti keakuratan data dan urutan kronologis kejadian dapat tercatat secara akurat atau dicatat secara sistematis..

3. Menggunakan Bahan Referensi

Kutipan membantu menciptakan informasi yang ditemukan peneliti. Informasi yang disajikan di laporan penelitian hendaknya dilengkapi dengan foto atau dokumen asli agar realistis (Sugiyono, 2007).

4. Mengadakan *Member check*

Member check adalah metode pengecekan data yang didapat peneliti terhadap data yang diberikan narasumber. Tujuan dari *member check* adalah untuk menegaskan bahwa data yang didapat dan dipakai dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh sumber data atau narasumber (Sugiyono, 2007).