

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dimana penelitian menggambarkan keadaan objek dengan menggunakan data dan mengolah data-data yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh hasil analisis yang tepat dan akurat.

Menurut Sugiyono (2016) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat dalam penelitian ini adalah PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Pringsewu Dua yang beralamat JL. KH.Gholib, No. 112, Kel. Pringsewu Utara, Pringsewu, Lampung-35673.

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen utamanya adalah penelitian itu sendiri, peneliti juga sudah siap untuk melakukan dengan mempersiapkan diri dan memahami tentang metode kualitatif yang akan digunakan, dan mempelajari ataupun memahami bidang yang akan diteliti demi kelancaran peneliti tersebut.

D. Sampel Sumber Data

Sampel sumber data yang dipilih dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang diinginkan peneliti (Sugiono, 2016).

Penelitian ini menggunakan sampel yang bersumber dari nasabah dan internal dari BRI unit Pringsewu Dua, adapun sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Nasabah BRI unit Pringsewu Dua yang telah menggunakan *digital saving*
2. Pegawai Bank BRI unit Pringsewu Dua yang memiliki wewenang sebagai *Customer Service*

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara penggabungan teknik satu dengan teknik yang lain. (Sugiyono, 2016). Teknik yang digabungkan yaitu wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

Jenis wawancara yang digunakan yaitu wawancara semi terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara ini peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. (Sugiyono, 2016).

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada 1 pegawai BRI unit Pringsewu dua selaku *Customer Service* dan 3 orang nasabah BRI unit Pringsewu dua, untuk dapat memudahkan dalam pencarian informasi, penggalian data, dan bisa menjadi salah satu cara yang mudah dalam menjawab rumusan masalah dari penelitian ini.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan melalui buku, media massa, brosur, web dan lain-lain. (Sugiyono, 2016).

F. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, memilih mana yang penting

dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Proses analisis data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan tiga cara yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Sugiono (2016) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga dapat memberi gambaran secara jelas dan dapat mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data berikutnya.

2. Penyajian Data (*Display Data*)

Menurut Sugiono (2016) menjelaskan penyajian data dalam penelitian kualitatif, data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan menampilkan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2016) menjelaskan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. 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 penelitian berada dilapangan.

G. Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif terdiri atas perpanjangan pengamatan, triangulasi, dan menggunakan bahan referensi dan *member check*. Berikut ini penjelasannya:

1. Perpanjang pengamatan

Dalam perpanjang pengamatan yaitu untuk menguji kredibilitas data penelitian, yang difokuskan pada pengujian data yang diperoleh. Apakah

data yang diperoleh itu setelah dicek kembali kelengkapan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Bila setelah dicek kembali kelengkapan sudah benar, berarti sudah benar-benar terjadi. Maka waktu perpanjang pengamatan dapat diakhiri oleh peneliti (Sugiono, 2016).

2. Triangulasi

Peneliti menggunakan triangulasi menurut Sugiono (2016) untuk mengecek data dari sumber dan waktu.

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber yaitu seorang peneliti melakukan pengecekan data dengan mencari informasi dari berbagai sumber yang lain. Maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara pengecekan kembali data yang diperoleh dari narasumber yang diteliti.

b. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda. Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada narasumber pada waktu atau situasi yang berbeda.

3. Menggunakan bahan referensi

Referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian sebaiknya data yang dikemukakan Perlu dilengkapi dengan foto atau dokumentasi autentik, sehingga menjadi lebih dipercaya (Sugiono, 2016).