

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Dalam hal ini, penulis melakukan penelitian yang terletak di desa Trimulyo Mataram, Qurnia Mataram, Rejosari Mataram, Utama Jaya, Fajar Mataram, Sumber Agung, Kecamatan Seputih Mataram, Kabupaten Lampung Tengah, Lampung. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2022 selama tiga hari. Penelitian dilaksanakan pada jam 09:00-12:00 dan jam 14:00-17:00.

#### **B. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif, jenis penelitian yang mencoba melakukan penelitian, dukungan dan pemahaman, teori dari kondisi lapangan, dan penjelasan. Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang menjelaskannya melalui bahasa non-numerik dalam konteks dan paradigma ilmiahnya. Penggunaan paradigma ilmiah mengasumsikan bahwa realitas eksperiensial terjadi dalam konteks sosiokultural yang relevan.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau mempelajari suatu teori pada suatu titik waktu tertentu (Mukhtar, 2013: 10).

Peneliti menerangkan fenomena atau peristiwa dengan cara menggambarkan dan menjelaskan secara jelas dan rinci dengan menggunakan bahasa yang tidak berbentuk angka. Karena isi penelitian dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan fenomenologis, maka dapat disimpulkan bahwa isi penelitian ini adalah deskriptif kualitatif lapangan. Penelitian kualitatif lapangan adalah penelitian yang menuntut peneliti terjun ke lapangan untuk mengamati fenomena dalam konteks ilmiah. Studi observasional fenomena dalam kondisi alam Kerja lapangan kualitatif bertujuan untuk meneliti dan mengetahui Persepsi Pengalaman Nasabah Dalam Bertransaksi di Agen BRILink Kecamatan Seputih Mataram.

### **C. Instrumen Penelitian**

Instrumen Penelitian adalah alat yang dipilih dan digunakan peneliti dalam kegiatan pengumpulannya dan membantu mereka mengatur dan memfasilitasi kegiatan pengumpulannya. Instrumen Penelitian yang dimaksud dengan alat adalah alat dokumentasi dan daftar pertanyaan atau pedoman wawancara. Instrumen penelitian adalah segala sesuatu yang memungkinkan peneliti mengumpulkan data, mempermudah pekerjaannya, dan mengolah hasil dengan lebih baik, lebih akurat, lebih lengkap, dan lebih sistematis (Arikunto, 2019, hlm. 203).

Kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif ini tidak hanya berfungsi sebagai alat yang efektif, tetapi juga sebagai pengumpul data. Penelitian kualitatif melibatkan intervensi manusia yang menentukan fokus peneliti, memilih sumber data, mengumpulkan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menginterpretasikan data, dan menarik kesimpulan dari hasil. Instrumen penelitian sangat penting dalam pengumpulan data.

Kehadiran peneliti tidak hanya terjadi dalam waktu singkat, tetapi juga membutuhkan waktu tertentu sebelum tanggal yang dipersyaratkan terpenuhi. Keterlibatan dan pemahaman subjek penelitian sederhana dalam penelitian ini, karena alat penelitian merupakan elemen penting dalam penelitian kualitatif, alat penelitian itu sendiri. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah perencana, pelaksana dan pengolah data yang melengkapi temuan penelitian.

### **D. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data**

Informasi yang akurat membutuhkan data yang akurat untuk mengklarifikasi masalah yang sedang diselidiki. Sumber data dalam penelitian adalah “subjek dari mana data itu berasal”. Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sumber data primer berupa kata-kata dan tindakan atau pengamatan, dan sumber data tambahan berupa dokumen. Sementara sumber data utama untuk penelitian kualitatif telah terbukti berupa perilaku atau observasi, selebihnya merupakan data tambahan, yaitu sumber data tertulis, foto, dan data statistik. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan beberapa data yang digunakan dalam penelitian ini.

## 1. Data Primer

Sugiyono (2018: 456) menyimpulkan “Data primer adalah sumber data yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data”. Data primer disajikan dalam bentuk teks tertulis. Artinya, serangkaian kata atau cerita yang diperoleh dari wawancara dengan nasabah yang pernah bertransaksi di agen BRILink. Data primer dalam penelitian ini yaitu tentang Persepsi Pengalaman Nasabah yang pernah bertransaksi di Agen BRILink Kecamatan Seputih Mataram serta narasumber lain yang mendukung dalam penelitian ini.

## 2. Data Sekunder

Sugiyono (2018: 456) menyimpulkan “Data sekunder adalah sumber data yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, misalnya melalui orang atau dokumen lain”. Data ini disajikan dalam bentuk dokumen, foto, catatan, catatan dan berbagai dokumen pendukung penelitian yang peneliti terima dari hasil wawancara kepada nasabah yang pernah bertransaksi di agen BRILink Kecamatan Seputih Mataram. Data yang dikumpulkan adalah dokumen berupa catatan tertulis pengalaman nasabah dan dokumen lain yang relevan mendukung penelitian.

## **E. Prosedur Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dapat diartikan sebagai “pengumpulan data dalam penelitian ilmiah adalah suatu proses yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan” (Djaman Satori dan Aan Komariah, 2011: 103). Metode penelitian dapat mempengaruhi kelancaran dan keakuratan data yang diperoleh dalam suatu penelitian, sehingga ketepatan dan validitas dalam menentukan metode penelitian dapat sangat mempengaruhi hasil suatu penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara dan observasi sebagai teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

### 1. Wawancara

Untuk memperoleh sebuah informasi tertentu perlunya cara atau prosedur yang sesuai dengan sumber data. Wawancara adalah percakapan yang bertujuan. Percakapan dilakukan oleh dua orang, seorang pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan seorang yang diwawancarai yang menjawab pertanyaan (Moelong, 2012: 186).

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan jenis wawancara tidak berstruktur yang dilakukan langsung oleh peneliti kepada narasumber. Alasan peneliti

menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur adalah untuk membuat proses wawancara santai, fleksibel, dan mudah didekati. Dalam wawancara ini peneliti menggunakan pedoman wawancara atau *question frame*, tetapi pedoman wawancara ini hanya memuat pokok-pokok yang disampaikan kepada informan. Namun demikian, peneliti bebas untuk menelusuri informasi dan data yang diperlukan untuk memberi peneliti kendali atas jalannya proses wawancara.

## 2. Dokumentasi

Riyanto (2010: 96) menyimpulkan “Dokumentasi adalah catatan peristiwa masa lalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya monumental seseorang”. Dokumen dalam bentuk tertulis, misalnya daftar pertanyaan wawancara dan bukti tertulis telah dilaksanakannya wawancara kepada narasumber. Sedangkan dokumen berupa gambar seperti foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

Peneliti menggunakan dokumentasi untuk mendapatkan data yang mereka butuhkan untuk dapat menyajikan bukti yang realistis bahwa suatu kegiatan telah terjadi. Peneliti dapat menggunakan teknik dokumentasi untuk memotret bukti kinerja kegiatan yang berkaitan dengan subjek penelitian. Kegiatan dokumentasi lapangan mengharuskan peneliti menggunakan alat berupa kamera dan alat tulis untuk mendokumentasikan bukti-bukti yang relevan dengan subyek penelitiannya. Seperti foto, catatan, laporan, atau data sekunder tertulis yang berkaitan dengan pelaksanaan bimbingan karir diperoleh dengan menggunakan teknik dokumentasi.

## F. Teknik Analisis Data

Menurut pendapat Lexy J. Moleong, penulis buku berjudul Metode Penelitian Kualitatif, “Analisis data adalah kegiatan analisis dalam penelitian yang mengkaji semua data dari alat penelitian seperti catatan, dokumen, hasil pengujian, dan catatan”. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga tahapan analisis data yaitu sebagai berikut :

### 1. Reduksi Data

Data yang berasal dari lapangan sangat kompleks dan kompleks serta berasal dari berbagai sumber. Oleh karena itu, sebagai seorang peneliti sebaiknya mereduksi data, atau lebih tepatnya, penting untuk berkonsentrasi pada subjek utama penyelidikan. Reduksi data memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih jelas dan untuk memilih dan menentukan data yang relevan, valid dan

relevan untuk digunakan sebagai hasil yang sebenarnya. Mereduksi data berarti memilih yang meringkas dan membuat langkah selanjutnya yang tepat dan sesuai.

## 2. Data Display

Untuk menampilkan hasil data yang dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk teks. Menyajikan data sedemikian rupa sehingga dapat ditata dan disusun secara sistematis sehingga mudah untuk dibaca dan diinterpretasikan.

## 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga ini adalah kegiatan menarik dan menyajikan kesimpulan dari data yang diperoleh. Kesimpulan yang diberikan bersifat tentatif karena ada data atau informasi yang sesuai dengan data yang belum terkumpul tetapi sudah terkumpul secara lengkap dan dianggap cukup untuk menyajikan data yang diperlukan, kesimpulannya setelah selesai diperiksa, dan dapat diandalkan.