

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini adalah jenis penelitian yang menggunakan *field research*. *Field research* sendiri merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan.¹ Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu mengumpulkan data berdasarkan fakta yang telah terungkap secara langsung di lapangan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang analisis peran *digital payment* berbasis layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di masa pandemi Covid-19 (studi kasus BSI KC. Kudus) sudah sesuai dengan pemberitaan atau tidak. Layanan *mobile banking* yang dimaksudkan disini adalah BSI Mobile.

B. Setting Penelitian

Setting penelitian terdiri dari lokasi dan waktu penelitian. Lokasi penelitian merupakan tempat pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti nantinya untuk menyelesaikan permasalahan penelitian. Sedangkan waktu penelitian adalah kondisi masa pelaksanaan penelitian itu terjadi. Adapun lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu di BSI KC. Kudus A. Yani 2. Lokasi ini dipilih oleh peneliti sebagai perwakilan dari salah satu BSI yang ada di Kudus. Sedangkan estimasi waktu penelitian adalah kurang dari satu bulan.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian kualitatif yaitu sumber awal yang mempunyai data mengenai permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah pihak *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus. Salah satu *Customer Service* BSI KC. Kudus yang memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitiannya adalah *Customer Service* dari BSI KC. Kudus A. Yani 2.

¹ Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif* , (Malang : Universitas Muhammadiyah Malang, 2004), 3..

D. Sumber Data

Data merupakan suatu informasi berupa keterangan dari hasil observasi pada suatu obyek penelitian yang digunakan untuk menjawab atau menyelesaikan permasalahan penelitian. Dalam hal ini data yang digunakan peneliti untuk menjawab tentang permasalahan analisis peran *digital payment* berbasis layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di masa pandemi Covid-19 (studi kasus Bank Syariah Indonesia KC. Kudus) adalah bersumber pada dua data yakni data primer dan juga data sekunder.

1. Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari pihak Bank Syariah Indonesia yang ada di Kudus khususnya data dari BSI KC. Kudus A. Yani 2. Dimana sumber data ini diperoleh dari hasil audio rekaman wawancara antara peneliti dengan pihak bank. Kemudian peneliti mencatat seluruh informasi dari hasil wawancara dan hasil observasi di lapangan. Sehingga dari hasil penelitian tersebut menghasilkan informasi yang dapat dituangkan ke dalam skripsi ini.

2. Data sekunder

Data sekunder mengenai peran *digital payment* berbasis *mobile banking* dan juga berita mengenai meningkatnya jumlah nasabah di masa pandemi Covid-19 diperoleh dari internet, artikel serta penelitian terdahulu. Sehingga dari data sekunder tersebut peneliti terinspirasi untuk melakukan penelitian mengenai analisis peran *digital payment* berbasis layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di masa pandemi Covid-19 yang mana studi kasus dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Kudus.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada sebuah penelitian, sangat penting untuk mengumpulkan data terlebih dahulu sebelum dituangkan ke dalam tulisan ilmiah atau skripsi. Skripsi dianggap valid apabila dilengkapi sebuah data. Agar hasil penelitian valid dan sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, maka peneliti menggunakan dua cara sesuai dengan kaidah ilmiah, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Hal pertama yang dilakukan peneliti sebelum melakukan penelitian adalah mengamati lokasi penelitian. Lokasi dalam penelitian ini yaitu BSI KC. Kudus A. Yani 2. Disini peneliti dapat mencatat gambaran umum tentang perusahaan tersebut yang meliputi awal terbentuknya Bank Syariah Indonesia KC.

Kudus khususnya BSI KC. Kudus A. Yani 2 yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di kantor tersebut. Selain itu, peneliti juga mencatat struktur organisasi pada bank tersebut, visi misi dari bank secara keseluruhan, dan lain sebagainya.

2. *Interview* (wawancara)

Setelah melakukan pengamatan, peneliti bisa melakukan teknik wawancara dengan pihak bank guna untuk memperoleh keterangan mengenai permasalahan penelitian. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilakukan secara langsung (tatap muka) sehingga data yang diperoleh benar-benar akurat. Adapun metode wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah metode terstruktur. Metode wawancara ini dilakukan dengan mengacu pada beberapa daftar pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya sehingga memudahkan peneliti dalam memperoleh data tanpa ada kebingungan saat wawancara berlangsung.²

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah dilakukan, dipublikasikan antara peneliti dengan narasumber (pihak bank) saat melakukan *interview* (wawancara) yang meliputi gambar, video ataupun tulisan-tulisan penting.

F. Uji Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa cara untuk memastikan keabsahan datanya. Pada penelitian kualitatif ini uji keabsahan datanya melalui uji kredibilitas, uji *dependability*, dan uji *confirmability*. Uji kredibilitas dalam penelitian ini dilakukan melalui perpanjangan pengamatan (apabila data di lapangan belum lengkap), triangulasi, menggunakan bahan referensi (camera, alat perekam, buku, dan lain-lain) serta yang terakhir adalah melakukan *member check* (pengecekan data yang diberikan oleh informan).

Kemudian untuk uji *dependability* dan uji *confirmability* dilakukan melalui penyertaan bukti proses penelitian pada bagian lampiran. Sebab sering terjadi kasus peneliti tidak melakukan penelitian langsung ke lapangan namun bisa memberikan data. Untuk itu, dalam penelitian ini nantinya peneliti akan mencantumkan jejak

² Ibnu Subiyanto, *Metode Penelitian Edisi 3*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2000), 66.

aktivitas lapangan sebagai bukti bahwa peneliti telah turun langsung ke lapangan untuk melakukan penelitian.³

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Adapun analisis datanya adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data berarti mengumpulkan data hasil penelitian yang berasal dari wawancara secara mendalam, observasi dan dokumentasi. Sehingga menghasilkan data yang banyak dan bervariasi.

2. Reduksi data

Mereduksi berarti merangkum atau memfokuskan pada hal-hal yang penting mengenai pokok permasalahan pada hasil penelitian. Sehingga data yang direduksi tersebut memberi gambaran yang jelas dan juga memberi kemudahan bagi peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan

3. Penyajian data

Teknik analisis data setelah reduksi adalah penyajian data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan sejenisnya. Sehingga dapat mempermudah peneliti dalam menyimpulkan hasil penelitian dengan data yang diperoleh.

4. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan penelitian kualitatif terjawab dari rumusan masalah yang dirumuskan pertama kali dan apabila disertai dengan bukti-bukti yang valid maka kesimpulan dianggap kredibel. Data hasil penelitian yang diperoleh dari reduksi data dan juga penyajian data dapat ditarik kesimpulannya sehingga menjawab rumusan masalah dari penelitian ini.

Peneliti dapat menyimpulkan Analisis Peran *Digital Payment* Berbasis Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus BSI KC. Kudus) melalui data hasil penelitian yang meliputi wawancara, observasi dan juga dokumentasi.

³ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 185-195.