

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Bodgan mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah prosedur penelitian yang mengemukakan penelitian berupa kata-kata berbentuk tulisan atau lisan dari narasumber atau subjek yang sedang diamati berdasarkan fenomena yang terjadi dalam suatu wilayah. Metode penelitian ini mengarah pada latar dan individu secara utuh, tidak mengklasifikasikan individu ke dalam variabel atau hipotesis, namun memandangnya sebagai bagian dari satu kesatuan.¹

Salah satu jenis penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus adalah penelitian yang dilakukan dengan serangkaian kegiatan ilmiah secara intensif, terinis, dan mendalam tentang suatu peristiwa, program, atau aktivitas, baik kepada perorangan, sekelompok orang, badan, ataupun organisasi guna memperoleh pengetahuan mendalam mengenai peristiwa atau objek tersebut.² Lebih jauh lagi, penelitian dengan pendekatan studi kasus ini memusatkan diri secara intensif pada satu objek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk tetap holistik dan signifikan. Nawawi mengungkapkan bahwa studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan,

¹ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian dan Pendidikan Bahasa* (Surakarta: LPPM Univet Bantara, 2019), 8.

² Mudija Rahardjo, *Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif*, (Malang: Litera Mediatama, 2019), 39.

dengan kata lain data dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber dan narasumber. Arikunto juga mengemukakan bahwa metode studi kasus sebagai salah satu jenis pendekatan deskriptif yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu organisme mengenai gejala tertentu yang bersinggungan atau berkaitan dengan daerah tertentu atau subjek yang sempit. Berdasarkan data penelitian, peneliti memfokuskan objek yang diteliti yaitu Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hayam Wuruk.³

B. Kehadiran Peneliti

Menurut pendekatan peneliti dalam penelitian ini, kehadiran peneliti di bidang ini sangat penting dan diperlukan. Hal ini karena peneliti bertindak baik sebagai peralatan maupun sebagai pengumpul data. Pada penelitian ini, penulis berperan aktif dalam mengamati secara langsung dan mengajukan pertanyaan tentang informan yang diteliti. Informan tersebut adalah pihak dari Bank Syariah Indonesia dan Beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile*.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan lokasi yang berkaitan dengan tujuan dan masalah dalam sebuah penelitian dan juga merupakan salah satu sumber data yang tersedia bagi peneliti. Peneliti perlu menunjukkan di

³ A. George, and A. Bennett, *Case Studies and Theory Development in The Social Sciences* (Cambridge: MIT Press, 2020), 67.

mana tempat untuk menyelidiki situasi tersebut.⁴ Adapun lokasi penelitian ini adalah Kantor Bank Syariah Indonesia (BSI), tepatnya di Jl. Hayam Wuruk No. 49, Kediri, Jawa Timur, (0354) 672000.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang digunakan peneliti, diantaranya:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pada penelitian ini, sumber data primer diperoleh dari keterangan subjek atau Pihak BSI Kantor Cabang Kediri Hayam Wuruk dan Beberapa nasabah BSI yang menggunakan *BSI Mobile*.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁵ Data sekunder juga merupakan data pendukung yang digunakan pada penelitian. Sumber data berupa literatur dan dokumen dari lokasi penelitian, seperti sejarah awal didirikannya BSI, bagaimana pembentukan *digital banking* di BSI.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 292.

⁵ *Ibid.*, 225.

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh sumber data lapangan guna menjelaskan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diteliti, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah instrumen atau alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh oleh peneliti. Proses wawancara juga bertujuan memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan narasumber. Pewawancara dalam hal ini peneliti, menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Wawancara bertujuan untuk mencari jawaban yang ada dalam penelitian. Oleh sebab itu, pertanyaan disusun secara akurat dan ketat.⁶ Sehingga, peneliti di sini menggunakan metode wawancara untuk mendapatkan data dari beberapa pihak BSI Kantor Cabang Kediri Hayam Wuruk mengenai *digital banking*.

2. Pengamatan

Metode kedua dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah pengamatan. Pengamatan merupakan kegiatan mengumpulkan data dengan cara pencatatan secara sistematis terhadap peristiwa yang diteliti. Observasi juga merupakan dasar semua ilmu pengetahuan.⁷ Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang bagaimana

⁶ Yunus Hadi Sabari, *Metode Penelitian Wilayah Kontemporer* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2021), 358.

⁷ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2018), 186.

prosedur, penerapan, dan peran *digital banking* BSI Kantor Cabang Kediri Hayam Wuruk dalam meningkatkan inklusi keuangan.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang terakhir pada penelitian ini adalah dokumentasi. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan sumber tertulis berupa dokumen, foto, arsip, dan lain-lain dalam memperoleh informasi.⁸

F. Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan lain-lain. Sehingga data yang disajikan dapat dengan mudah dipahami. Adapun analisis data yang digunakan peneliti antara lain:

1. Reduksi Data

Reduksi data memiliki definisi sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian kualitatif berlangsung, bahkan reduksi data berlanjut sampai laporan akhir tersusun lengkap. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan dapat mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian kedepannya.⁹

⁸ Djam'an Satori, Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2019), 142.

⁹ S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif* (Bandung: Tarsito, 2020), 130.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini, peneliti banyak terlibat dalam kegiatan penyajian atau penampilan (*display*) dari data yang dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya, mengingat bahwa penelitian kualitatif banyak menyusun teks naratif.¹⁰

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data dengan cara mencari makna dari setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada. Setelah penulis memperoleh data-data dan informasi yang diperlukan dari lapangan selanjutnya peneliti mengolahnya secara sistematis sesuai dengan sasaran permasalahan yang diangkat. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat memberikan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau tidak jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa kausal, hipotesis, dan teori.¹¹

¹⁰ Ibid., 131.

¹¹ Ibid, 132.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Data kualitatif yaitu data yang dapat digambarkan dengan kata-kata atau kalimat. Untuk memenuhi kebenaran, peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan adalah kegiatan untuk mencari karakteristik dan unsur dalam situasi yang sangat berkaitan dalam persoalan yang dihadapi atau diteliti dan kemudian dipusatkan agar menjadi lebih rinci.¹²

Ketekunan pengamatan ini adalah metode yang dilakukan peneliti di BSI Kantor Cabang Kediri Hayam Wuruk dalam perannya meningkatkan inklusi keuangan yang ditinjau melalui TAM.

2. Triangulasi

Triangulasi merupakan sebuah teknik pemeriksaan atau pengecekan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar atau eksternal dalam rangka pembandingan terhadap data-data yang telah didapatkan. Triangulasi termasuk dalam kategori pengujian kredibilitas data yang terdiri dari sumber, cara, dan waktu.¹³

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kecredibelan data yang ada dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber, yakni selain wawancara dengan beberapa pihak BSI Kantor Cabang Kediri Hayam Wuruk.

¹² Sugiono, *Metode Penelitian.*, 272.

¹³ *Ibid.*, 272.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi ini digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

c. Triangulasi Waktu

Untuk mendapatkan data yang kredibel diperlukan triangulasi waktu sebagai salah satu metodenya. Hal ini karena data yang dikumpulkan pada waktu pagi hari bisa saja berbeda dengan data yang dikumpulkan pada malam hari atau siang hari. Untuk itu, apabila terjadi hasil data yang berbeda, maka dilakukan pengecekan secara berulang-ulang hingga ditemukan data yang pasti.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat tahapan penelitian, antara lain:¹⁴

1. Tahap Sebelum Ke Lapangan

Pada tahap ini peneliti melakukan perizinan, menyusun proposal, konsultasi, menyiapkan pedoman wawancara, dan menyiapkan catatan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap ini peneliti melakukan wawancara, meminta arsip yang dibutuhkan, dan melakukan dokumentasi.

¹⁴ Husein Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2019), 42.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini peneliti melakukan kegiatan analisis data yang dihubungkan dengan catatan pada penelitian yang dilakukan.

4. Tahap Penulisan Laporan

Pada tahap ini peneliti melakukan penyusunan hasil, konsultasi hasil, revisi hasil, dan mengurus kelengkapan persyaratan yang akan diujikan.