

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan ialah pendekatan kualitatif dimana penelitian kualitatif ini adalah penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang memerlukan pemahaman secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan. Pelaksanaan penelitian kualitatif dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi, serta jenis data yang dikumpulkan berupa data kualitatif. Proses penelitian yang dimaksud antara lain melakukan pengamatan terhadap orang dalam kehidupannya sehari-hari, berinteraksi dengan mereka, dan berupaya dalam memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Menanggapi hal tersebut, peneliti harus terjun dalam lapangan dengan waktu yang cukup lama.¹

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengamati dan menganalisis adanya peningkatan inklusi keuangan akibat adanya promosi QRIS. Selain itu peneliti juga ingin memahami fenomena tersebut secara mendalam bukan hanya melihat angka atau statistik. Peneliti mempelajari dan mengkaji secara lebih mendalam mengenai strategi promosi QRIS di Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto dengan cara melakukan observasi serta pengamatan terhadap beberapa perbankan penyelenggara QRIS dan nasabah pemilik *merchant* QRIS. Apakah strategi promosi QRIS ini berhasil meningkatkan inklusi keuangan para *merchant* Muamalat QRIS atau tidak. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti ialah penelitian analitik secara mendalam dengan memeriksa permasalahan dan fenomena yang terjadi di lembaga secara teratur. Hal ini sejalan dengan karakteristik metodologi penelitian kualitatif yang menganggap bahwa sifat suatu permasalahan berbeda dengan permasalahan lainnya. Perolehan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini akan digali dari sumber yang relevan seperti *website* resmi Bank Muamalat Indonesia, jurnal ilmiah mengenai produk jasa perbankan maupun mengenai aspek yang mempengaruhi peningkatan inklusi keuangan, buku tentang transaksi digital, strategi promosi, inklusi keuangan dan

¹ Sulaeman Jaluli, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Step by Step Laporan Penelitian*, (Serang: Media Madani, 2020), 35.

digital marketing serta melakukan wawancara dengan staf Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto dan para pemilik *merchant* Muamalat QRIS yang terlibat dalam memanfaatkan adanya QRIS Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto sebagai penyelenggaranya.

B. Kehadiran Peneliti

Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif berupa peneliti itu sendiri. Peneliti merupakan pengamat yang menemukan segala sesuatu yang berhubungan dengan proses hingga hasil dari penelitian dan juga sebagai seseorang yang mengumpulkan data.¹

Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Mei 2024 hingga bulan April 2025 dengan mencari data berupa jumlah kenaikan pemilik *merchant* QRIS sejak 2021-2023, strategi promosi yang digunakan oleh bank dalam memasarkannya, serta hambatan dalam melakukan promosi QRIS.

1. Pada 20 Mei 2024 peneliti melakukan observasi menyeluruh kepada perbankan syariah yang ada di Mojokerto mengenai produk QRIS dan proses pemasarannya.
2. Pada 12 Juni 2024 peneliti melakukan observasi ke Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto untuk meminta data berupa jumlah *merchant* yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto serta strategi promosi yang digunakan secara umum.
3. Pada 25 September 2024 peneliti kembali mengunjungi Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto untuk mendapatkan data validasi tentang jumlah *merchant* yang ada di BMI serta analisa mengenai tingkat inklusi keuangan di lembaga tersebut.
4. 16 Desember 2024 peneliti mengunjungi Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto untuk melakukan wawancara mengenai strategi promosi M-QRIS yang dilakukan oleh BMI secara spesifik.
5. Pada 15 Januari 2025, peneliti melakukan wawancara kepada pihak *merchant* M-QRIS untuk menemukan data mengenai dampak adanya promosi oleh BMI KCP Mojokerto

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018), 101

6. Pada 16 Juni 2025 peneliti melakukan wawancara ulang kepada pihak *merchant* QRIS dan pihak *Relationship Manager* untuk mengecek keabsahan data yang diperoleh pada waktu sebelumnya.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada sebuah lembaga keuangan perbankan syariah Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto yang terletak di Jl. Gajah Mada No.104, Mergelo, Balongsari, Kec. Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur. Peneliti memilih lembaga ini karena Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto merupakan sebuah lembaga perbankan yang turut menyelenggarakan program QRIS yang terletak di pusat Kota Mojokerto dimana lokasi ini berdekatan dengan lembaga keuangan syariah lainnya dan pusat perbelanjaan.

D. Sumber Data

Pengambilan data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Sumber primer adalah data yang langsung memberikan bentuk data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.² Penulis menggunakan dua sumber data tersebut untuk memperoleh hasil penelitian yang baik.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dengan menjadikan objek penelitian sebagai sumber informasi utama. Sumber primer dalam penelitian ini dimaksudkan pada informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan staf Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto dan *merchant* M-QRIS Bank Muamalat Mojokerto.

Data tersebut diperoleh dari wawancara dengan *Branch Manager* Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto, *Relationship Manager* Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto, dan pemilik *merchant* QRIS yang berjumlah 10 *merchant* dengan kriteria masih aktif menggunakan M-QRIS, mampu menjelaskan mengenai strategi

² Ibid, 104

yang berdampak terhadap bergabungnya *merchant*, serta sudah bergabung menjadi *merchant* minimal 6 bulan sebelum wawancara ini dilakukan. Berikut daftar narasumber tersebut:

Tabel 3.1

Daftar Narasumber Penelitian

No	Nama	Keterangan
1.	Doni Irawan	Branch Manager BMI
2.	Anindya Ika	Relationship Marketing BMI
3.	Haqilma Dini	<i>Merchant</i> Devi Bakoel Kue
4.	Hari	<i>Merchant</i> Aroma Parfum
5.	Rahmadania	<i>Merchant</i> Stand Camil
6.	Yahya	<i>Merchant</i> Masjid Baabussalaam
7.	Mia	<i>Merchant</i> Noona Salad
8.	Rifa'i	<i>Merchant</i> Toko Barokah Dua Putri
9.	Mega	<i>Merchant</i> Toko Hasnia Art
10.	Fifin	<i>Merchant</i> Kataku Hijab
11.	Anisa	<i>Merchant</i> Annisa Collection
12.	Eky	<i>Merchant</i> Agen Basreng dan Makaroni

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari pihak lain yang berkaitan dengan subjek penelitian merupakan hasil yang diperoleh ketika mengumpulkan data dari sumber sekunder. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari sumber kepustakaan seperti buku, dan jurnal mengenai strategi promosi, *financial technology*, QRIS serta inklusi keuangan.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dibedakan menjadi empat macam teknik secara umum, yakni observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan atau triangulasi. Tahapan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:³

³ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*. (Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021), 28

1. Observasi

Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan kemudian mengamati gejala yang sedang diteliti kemudian peneliti dapat menggambarkan permasalahan yang terjadi yang bisa dihubungkan dengan teknik pengumpulan data lain seperti kuesioner atau wawancara dan kemudian hasil yang diperoleh dihubungkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

Tahap observasi dilakukan oleh peneliti secara langsung ke tempat penelitian guna mencari tahu fenomena yang terjadi serta untuk mengetahui kenyataan yang terjadi di tempat penelitian. Hal yang dilakukan peneliti tersebut mampu memberikan informasi yang valid dan data yang dipaparkan dapat dipercaya.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini dimulai dengan mengamati seluruh perbankan syariah yang berada di Mojokerto dengan berfokus pada strategi bank tersebut dalam mempromosikan QRIS, hambatan dalam pelaksanaan promosi serta dampaknya dalam peningkatan inklusi keuangan para *merchant*-nya. Kemudian peneliti memilih perbankan dengan kenaikan QRIS yang signifikan dari tahun 2021 hingga 2024 sebagai objek penelitian.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data berupa cara memberikan sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian kepada narasumber yang telah ditentukan. Wawancara sendiri terdiri dari dua cara yang dapat dilakukan yakni wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan terhadap subjek penelitian dimana dalam hal ini merupakan Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto, *merchant* QRIS Muamalat dan peneliti sudah tahu pasti informasi yang akan diperoleh dari subjek penelitian. Wawancara terstruktur ini diawali dengan menentukan informasi spesifik yang diinginkan peneliti, menyusun pertanyaan, memilih narasumber yang tepat dimana dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan staf Bank Muamalat

Indonesia KCP Mojokerto serta menentukan waktu dan tempat yang telah disepakati oleh peneliti dan narasumber. Pelaksanaan wawancara dimulai dengan memperkenalkan diri dan mengatakan tujuan wawancara, kemudian jika beberapa pertanyaan sudah terjawab maka peneliti akan merekam atau menulis jawaban dari pertanyaan tersebut.

Wawancara tidak terstruktur ialah wawancara yang dilakukan secara bebas peneliti terhadap subjek penelitian dan tidak terstruktur, dengan hanya memakai pedoman berupa garis besar masalah penelitian yang sedang diteliti. Sebelum melakukan wawancara tidak terstruktur, peneliti memastikan informasi yang ingin diperoleh dari hasil wawancara nantinya, kemudian mencari narasumber yang berpengalaman dan berpengetahuan luas mengenai topik yang diajukan oleh peneliti. Pelaksanaan wawancara tidak terstruktur berlangsung lebih fleksibel dan santai dengan beberapa pertanyaan terbuka yang memungkinkan narasumber memberikan jawaban sehingga menciptakan alur percakapan yang cukup menarik dengan pertanyaan tambahan.

Dalam proses pembuatan daftar pertanyaan, terlebih dahulu peneliti memahami tujuan penelitian yang dilakukan, kemudian mengidentifikasi tema utama yang pada penelitian ini mencakup bentuk promosi QRIS, strategi promosi yang digunakan, tanggapan *merchant* mengenai hadirnya produk QRIS serta tantangan dan solusi selama proses promosi oleh pihak bank. Setelah proses identifikasi tersebut, peneliti merumuskan daftar pertanyaan wawancara kepada pihak bank dan *merchant* dengan pertanyaan yang berbeda. Bagi pihak bank, peneliti menanyakan mengenai bagaimana strategi promosi QRIS yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto, siapa saja yang menjadi sasaran dalam melaksanakan strategi promosi dan dampaknya pada *merchant* atau pemilik QRIS. Bagi pihak *merchant*, peneliti menanyakan mengenai dari mana *merchant* mengetahui produk M-QRIS, apa kemudahan yang diperoleh setelah memiliki M-QRIS,

apa kendala yang dialami selama menjadi *merchant* M-QRIS, dan bagaimana tanggapan mengenai hadirnya M-QRIS.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang melalui dokumen-dokumen yang sudah diterbitkan dan tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian. Dokumen yang digunakan dalam pengumpulan data dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan, notulensi rapat, catatan kasus dalam pekerjaan sosial dan dokumen lainnya. Data yang diperoleh dari dokumentasi tidak dilakukan secara langsung orang, sehingga dokumentasi memungkinkan memperoleh data yang menjangkau masa lalu dengan cara yang baik. Hal ini terjadi karena dokumentasi bersifat tidak reaktif. Teknik ini memiliki kemungkinan untuk mengambil sampel yang lebih besar dengan biaya yang relatif kecil.⁴

Peneliti melakukan studi dokumentasi dengan mengamati serta mempelajari data yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto. Data tersebut berupa:

- a. Dokumen resmi, yakni laporan mengenai jumlah *merchant* QRIS yang bergabung dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto dari tahun 2021-2024, kebijakan perusahaan mengenai penyelenggaraan QRIS.
- b. Media massa, yakni berupa berita mengenai intruksi penyebaran QRIS, artikel mengenai keunggulan QRIS baik dari institusi resmi pemerintahan (OJK, ASPI) maupun dari Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto itu sendiri.
- c. Data digital yang diperoleh peneliti melalui website resmi Bank Muamalat Indonesia: bankmuamalat.co.id

F. Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif menggunakan teknik analisis data yang sudah jelas dimana analisis data diarahkan untuk menjawab rumusan masalah yang ada dan atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal.

⁴ Azharsyah Ibrahim, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Islam*. (Banda Aceh: Ar Raniry Press, 2021), 269

Bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara secara sistematis, mempelajari catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diberitahukan kepada orang lain.⁵

Analisis data yang digunakan peneliti dilakukan dengan cara mengumpulkan data hasil observasi mengenai *merchant* QRIS di seluruh perbankan syariah di Mojokerto, kemudian mengelompokkan hasil data tersebut sesuai dengan perkembangan paling signifikan yang terjadi pada bank tersebut. Pengelompokan tersebut berhasil menemukan objek penelitian yang cukup menarik, yakni Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto. Perkembangan kenaikan *merchant* QRIS Bank Muamalat KCP Mojokerto yang signifikan tersebut terjadi akibat strategi promosi yang digunakan oleh objek penelitian sehingga memunculkan hubungan serta fenomena yang disimpulkan bahwa strategi promosi QRIS dapat meningkatkan inklusi keuangan para *merchant*.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif merupakan sebuah tahapan yang tidak dapat dipisahkan dari tubuh pengetahuan, selain itu penelitian kualitatif juga tidak hanya digunakan untuk menyanggah apa yang telah dituduhkan pada konsep penelitian pada penelitian kualitatif. Teknik pengecekan keabsahan data pada penelitian kualitatif dapat dilaksanakan dengan cara sebagai berikut:⁶

1. Perpanjangan pengamatan

Pengamatan penelitian ini awalnya dilaksanakan pada bulan Mei 2024 hingga bulan Desember 2024, namun karena ada kesulitan yang dialami oleh peneliti maka peneliti melakukan perpanjangan penelitian hingga bulan Mei 2025.

2. Meningkatkan ketekunan

Akibat keterlambatan penyelesaian penelitian ini, peneliti sangat berhati-hati dalam penyusunan hasil penelitian dan berjanji akan

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: CV Alfabeta, 2018), 131

⁶ Ibid, 132

meningkatkan ketekunan dalam melaksanakan penelitian sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.

3. Triangulasi

Peneliti melakukan triangulasi untuk pengecekan keabsahan data atau pengecekan ulang pada penelitian ini. Teknik triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data yang menggunakan tiga cara yaitu triangulasi metode, triangulasi sumber dan triangulasi waktu.⁷

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan cara:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan data hasil pengamatan dan wawancara dari pandangan orang lain
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan

H. Tahap-Tahap Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilalui dengan suatu proses atau tahapan berjenjang yang harus dilalui secara berurutan. Secara garis besar penelitian ilmiah memiliki tiga tahapan penting mulai dari persiapan, pelaksanaan, hingga pelaporan. Tahap persiapan dalam penelitian merupakan tahapan awal yang harus dilaksanakan oleh seorang peneliti dalam melakukan penelitian. Tahapan ini berupa penyusunan proposal penelitian yang berisi rancangan penelitian.

Rancangan penelitian tersebut berupa penentuan tema yang dalam penelitian ini berupa strategi promosi QRIS dan dampaknya dalam meningkatkan inklusi keuangan. Setelah tema dirumuskan maka dibuatlah identifikasi masalah yang ditemukan selama proses observasi, yakni cara Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto dalam mempromosikan QRIS sehingga dapat meningkatkan inklusi keuangan sehingga dapat diambil rumusan masalah berupa bagaimana strategi promosi QRIS Bank Muamalat

⁷ Helaludin, Hengki, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*, (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 22

Indonesia KCP Mojokerto dan Bagaimana strategi promosi QRIS dalam meningkatkan inklusi keuangan para *merchant* nya. Melakukan studi pustaka merupakan tahap yang dilakukan peneliti setelah merumuskan masalah, pada tahap ini peneliti mengkaji aspek yang akan dijadikan bahan penelitian dengan mencari teori-teori yang dibutuhkan seperti teori promosi, inklusi keuangan, dan mengenai QRIS. Peneliti kemudian merumuskan hipotesis yang akan terjadi dalam penelitian ini bahwa strategi promosi QRIS dapat meningkatkan inklusi keuangan atau sebaliknya. Setelah melakukan pengamatan dalam perencanaan penelitian, peneliti memilih metode penelitian kualitatif karena penelitian ini cocok digunakan dalam mengamati bagaimana strategi promosi QRIS dalam meningkatkan inklusi keuangan dengan studi di Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto.

Tahap kedua yakni tahap pelaksanaan, setelah proposal penelitian dibuat dengan baik maka persiapan penelitian dianggap telah matang dan siap untuk dilaksanakan penelitian. Tahap pelaksanaan penelitian memiliki beberapa prosedur yang meliputi penyusunan instrumen penelitian berupa peneliti itu sendiri, panduan wawancara, panduan observasi, studi dokumentasi dan catatan lapangan untuk mencatat temuan selama proses penelitian. Kemudian mengumpulkan data yang telah diperoleh dari narasumber, analisis dan penyajian data, serta menarik kesimpulan atas hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya. Tahap terakhir dalam prosedur penelitian ialah membuat laporan hasil penelitian secara tertulis, dimana laporan ini didasarkan pada sebuah metode tertentu yang telah disepakati oleh sebuah komunitas ilmiah.⁸ Laporan hasil penelitian tertulis tersebut berupa skripsi dengan menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai tugas akhir kuliah.

⁸ Leni Anggraeni, dkk. *Metode Penelitian*. (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2023), 51

