

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik dalam bentuk deskripsi kata-kata pada suatu konteks khusus yang alamiah.³⁴

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta, kondisi, aktivitas, serta fenomena sosial yang terjadi pada objek penelitian.³⁵ Penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai penerapan digitalisasi dan perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai implementasi digitalisasi layanan melalui aplikasi *Mobile UGT* serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan nasabah berdasarkan pengalaman dan persepsi Kepala Cabang, Staf AOAP, Staf AOSP, dan nasabah secara langsung.

Dalam penelitian ini, peneliti tidak bertujuan untuk melakukan generalisasi terhadap seluruh objek penelitian, melainkan mendeskripsikan

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020). 9.

³⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2008).15.

data dan fenomena yang ditemukan di lapangan secara faktual dan menyeluruh. Berbagai fenomena seperti strategi jemput bola, pendampingan penggunaan layanan digital, serta perbedaan respons nasabah terhadap penggunaan teknologi digital dianalisis secara mendalam melalui pendekatan kualitatif deskriptif.

B. Kehadiran Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti merupakan instrumen utama dalam pengumpulan data.³⁶ Oleh karena itu, kehadiran peneliti secara langsung di lokasi penelitian sangat diperlukan untuk memperoleh data yang mendalam dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai pengamat sekaligus pewawancara yang melakukan interaksi langsung dengan para informan, yaitu Kepala Cabang, Staf AOAP, Staf AOSP, dan Nasabah KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri.

Kehadiran peneliti di lokasi penelitian dimaksudkan untuk memperoleh pemahaman secara langsung mengenai aktivitas pelayanan yang berlangsung di lapangan. Dalam hal ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan sistem jemput bola yang dilakukan oleh Staf AOSP di area pasar, proses pendampingan nasabah dalam penggunaan aplikasi *Mobile UGT*, serta bentuk interaksi antara petugas dan nasabah dalam pelaksanaan layanan berbasis digital. Observasi tersebut dilakukan guna memperoleh data yang faktual dan mendalam mengenai implementasi digitalisasi pelayanan pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri.

³⁶ Nursapiah, *Penelitian Kualitatif* (Medan: Wal Ashri Publishing, 2020).45.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri, yang beralamat Jl. Raya Tawang, Tawang, Kec. Wates, Kabupaten Kediri, Jawa Timur. Lokasi ini dipilih secara purposif karena koperasi tersebut telah mengembangkan sistem layanan digital dan aktif dalam pelayanan kepada masyarakat, khususnya berbasis syariah.

D. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya. Dalam penelitian ini, data primer didapat melalui wawancara dengan Kepala Cabang, Staf AOAP, Staf AOSP, serta 5 Nasabah pengguna aplikasi *Mobile UGT* dan 5 Nasabah yang tidak menggunakan aplikasi *Mobile UGT*.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan 13 informan yang memiliki keterlibatan dalam penerapan serta penggunaan layanan digital di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri. Informan penelitian dipilih berdasarkan keterkaitan mereka dengan fokus penelitian sehingga data yang diperoleh dapat memberikan informasi yang relevan dan mendalam terkait implementasi digitalisasi pelayanan. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Kepala Cabang Pembantu, yaitu pihak yang memiliki kewenangan dalam pengambilan kebijakan operasional lembaga, termasuk dalam

- penerapan strategi digitalisasi, pengembangan sistem pelayanan, serta penanganan berbagai kendala yang berkaitan dengan pelayanan kepada nasabah.
- b. Staf AOAP (*Account Officer Analisa Pembiayaan*), yaitu staf yang terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional dan pelayanan lapangan, sehingga memiliki pemahaman mengenai aktivitas transaksi harian, karakteristik nasabah, serta pelaksanaan sistem jemput bola dalam pelayanan koperasi.
 - c. Staf AOSP (*Account Officer Simpanan dan Pembiayaan*) yaitu petugas yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah di lapangan, khususnya di area pasar. Informan ini memberikan informasi mengenai proses pendampingan penggunaan layanan digital, kendala teknis yang terjadi selama pelayanan, serta respons nasabah terhadap penerapan digitalisasi.
 - d. Nasabah, sebagai pengguna layanan digital koperasi syariah, yang memberikan informasi mengenai pengalaman penggunaan aplikasi *Mobile UGT*, manfaat layanan digital yang dirasakan, kendala yang dihadapi selama penggunaan layanan, serta penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan lembaga secara keseluruhan.

2. Data Sekunder

Data yang berasal dari sumber ini digunakan sebagai data pendukung terhadap data utama. Data diperoleh melalui berbagai dokumen yang diberikan oleh pihak terkait di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem

Wates Kabupaten Kediri, serta melalui pengumpulan dokumen yang sesuai dengan fokus pertanyaan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menelusuri dan mengambil informasi dari catatan yang relevan sebagai bahan dokumentasi penelitian.³⁷

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam sebagai teknik utama pengumpulan data, yang dilakukan kepada informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan digitalisasi di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, artinya peneliti sudah menyiapkan pedoman pertanyaan, tetapi dalam pelaksanaannya tetap fleksibel menyesuaikan dengan alur percakapan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pengalaman, pendapat, serta persepsi manajemen, staf, dan nasabah terkait layanan digital yang diterapkan.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada empat kelompok informan, yaitu Kepala Cabang, Staf AOAP, Staf AOSP, Dan Nasabah. Pelaksanaan wawancara difokuskan pada beberapa aspek yang berkaitan dengan fokus penelitian, meliputi penerapan digitalisasi melalui aplikasi *Mobile UGT* di KSPPS BMT UGT Nusantara, strategi implementasi dan pendampingan layanan digital yang dilakukan oleh lembaga, serta pengalaman dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan digital

³⁷ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 2001).

berdasarkan dimensi *SERVQUAL* yang mencakup keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangibles*).

Wawancara dengan Kepala Cabang Dan Staf dilaksanakan di kantor KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri, sedangkan wawancara dengan Staf AOSP Dan Nasabah dilakukan di area pelayanan jemput bola, khususnya di lingkungan pasar yang menjadi lokasi aktivitas pelayanan lapangan. Seluruh proses wawancara dilaksanakan setelah memperoleh persetujuan dari informan, serta tetap memperhatikan kerahasiaan identitas dan etika penelitian selama proses pengumpulan data berlangsung.

2. Observasi

Peneliti juga melakukan observasi langsung di lokasi penelitian untuk melihat secara nyata bagaimana proses pelayanan digital berlangsung. Observasi dilakukan dengan memperhatikan interaksi staf dengan nasabah, penggunaan sistem/aplikasi digital yang diterapkan, serta bagaimana respon nasabah terhadap pelayanan tersebut. Observasi ini membantu peneliti memahami apa yang benar-benar terjadi, bukan hanya berdasarkan keterangan lisan.

Observasi dalam penelitian ini difokuskan pada beberapa aspek yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan digital di lapangan, antara lain:

- a. Aktivitas pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Staf AOSP di area pasar, baik dalam proses transaksi secara manual maupun transaksi

berbasis digital.

- b. Proses pendampingan yang diberikan petugas kepada nasabah dalam penggunaan aplikasi *Mobile UGT*, mulai dari proses instalasi, aktivasi, hingga penggunaan fitur layanan digital.
- c. Respons dan interaksi nasabah terhadap penerapan layanan digital, termasuk perbedaan perilaku antara nasabah yang telah menggunakan aplikasi *Mobile UGT* dengan nasabah yang masih menggunakan layanan secara konvensional.
- d. Kondisi teknis layanan digital selama proses pelayanan berlangsung, seperti kestabilan jaringan, kelancaran sistem aplikasi, serta hambatan teknis yang muncul di lapangan.

Melalui observasi tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan secara langsung di lapangan. Data yang diperoleh tidak hanya berasal dari hasil wawancara informan, tetapi juga berdasarkan hasil pengamatan terhadap aktivitas pelayanan yang berlangsung secara nyata.

3. Dokumentasi

Peneliti juga mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan digitalisasi layanan, seperti data internal penggunaan aplikasi koperasi, brosur atau panduan layanan digital, serta data hasil survei kepuasan nasabah. Studi dokumentasi ini penting untuk melengkapi data dari wawancara dan observasi.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan melalui proses yang sistematis dan berulang. Analisis ini berlangsung dalam dua fase, yakni selama pengumpulan data serta setelah data terkumpul secara keseluruhan. Miles dan Huberman, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono, menyatakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus-menerus sampai menghasilkan data yang dapat dipertanggungjawabkan.³⁸ Adapun tehnik analisis data :

a. Reduksi Data

Proses reduksi data dilakukan dengan cara menyaring, merangkum, mengklasifikasikan, dan memusatkan data awal yang bersumber dari hasil wawancara, pengamatan, dokumentasi, serta diskusi kelompok. Data yang relevan dengan tujuan penelitian tetap digunakan, sedangkan data yang tidak relevan dieliminasi. Proses ini bertujuan untuk menyaring informasi penting terkait peran digitalisasi koperasi syariah serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis lanjutan.

Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan memilah data yang berkaitan dengan penerapan digitalisasi melalui aplikasi *Mobile UGT* di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri serta data yang berkaitan dengan peran digitalisasi dalam meningkatkan kualitas

³⁸ Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D" (Bandung: CV. Alfabeta, 2015), 231.

pelayanan nasabah berdasarkan dimensi *SERVQUAL*.

Data yang tidak memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian tidak digunakan dalam proses analisis, sedangkan data yang relevan dirangkum dan dikelompokkan berdasarkan tema-tema yang ditemukan di lapangan. Tema tersebut meliputi strategi pelayanan jemput bola, proses pendampingan penggunaan layanan digital, perbedaan tingkat penerimaan teknologi berdasarkan usia nasabah, pengalaman nasabah terhadap kualitas pelayanan, serta kendala teknis yang muncul dalam penggunaan layanan digital.

b. Penyajian Data

Data yang telah melalui tahap reduksi kemudian disajikan pada tahap berikutnya. Penyajian data bertujuan untuk mengecek ulang data yang akan mempermudah memahami yang terjadi dan direncanakan selanjutnya. Dalam penelitian ini, Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan informasi sesuai dengan fokus penelitian, yaitu penerapan digitalisasi serta peran digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.

Dalam proses penyajian data, setiap dimensi *SERVQUAL* yang meliputi keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangibles*) dianalisis secara terpisah berdasarkan hasil wawancara dari masing-masing informan. Dengan cara tersebut, perbedaan maupun kesamaan pandangan antara pihak manajemen, Staf AOSP, dan nasabah terhadap pelayanan

digital dapat diketahui secara lebih jelas dan terstruktur.

c. Kesimpulan dan evaluasi

Kesimpulan awal yang dihasilkan dalam penelitian berpotensi berubah apabila tidak diperkuat oleh data atau bukti yang memadai pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Dengan demikian, tahapan verifikasi terhadap data temuan menjadi hal yang penting untuk dilakukan. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis data terkait efektivitas penerapan digitalisasi serta perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri.

G. Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam rangka melakukan pemeriksaan terhadap validitas data yang dikumpulkan. Keabsahan data mencerminkan terpenuhinya nilai kebenaran, adanya landasan yang kuat untuk penerapan temuan, serta diperolehnya informasi yang bersifat konsisten.³⁹ Untuk menilai keabsahan data digunakan teknik kriteria untuk mengukur suatu data kepercayaan:

1. Perpanjangan Masa Pengamatan

Tujuan perpanjangan masa pengamatan adalah agar peneliti dapat melakukan pengumpulan dan pencermatan data secara lebih teliti dan hati-hati, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kredibilitas data serta terbangunnya kepercayaan dari para informan.

³⁹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2008), 320-321.

2. Pengamatan Secara Terus Menerus

Pengamatan secara terus menerus dilakukan untuk meyakinkan peneliti bahwa data yang diperoleh adalah data yang baik dan sudah dipastikan kebenarannya.

3. Triangulasi

Kegiatan ini dilakukan untuk menguji kembali keabsahan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber pada waktu yang berbeda dengan kondisi nyata di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari Kepala Cabang, Staf AOAP, Staf AOSP, dan nasabah guna mengetahui tingkat kesesuaian serta konsistensi informasi yang disampaikan oleh masing-masing informan. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat diuji kebenaran dan kredibilitasnya sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid dan dapat dipercaya.

Sebagai contoh, informasi yang disampaikan oleh kepala cabang mengenai keamanan sistem aplikasi *Mobile UGT* dibandingkan dengan pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan digital tersebut, kemudian diperkuat melalui hasil observasi yang dilakukan peneliti secara langsung di lapangan.

H. Tahap- Tahap Penelitian

1. Tahap Pra Pelaksanaan

Pada tahap ini, peneliti melakukan berbagai persiapan penting sebelum turun ke lapangan. Kegiatan yang dilakukan meliputi:

- a. Menyusun dan menyelesaikan proposal penelitian.
 - b. Mengadakan pertemuan rutin dengan dosen pembimbing sebagai upaya mendapatkan bimbingan dan saran dalam pelaksanaan penelitian.
 - c. Mengurus surat izin penelitian dari pihak kampus atau fakultas.
 - d. Mengajukan surat permohonan izin kepada instansi yang menjadi lokasi penelitian, yaitu KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri.
 - e. Melakukan komunikasi dan koordinasi awal dengan pihak koperasi dalam rangka merumuskan waktu pelaksanaan kunjungan lapangan dan metode pengumpulan data yang digunakan.
 - f. Mempersiapkan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara semi-terstruktur yang mencakup pertanyaan-pertanyaan terkait penerapan digitalisasi dan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL*, pedoman observasi, dan format pencatatan dokumentasi.
 - g. Melakukan studi literatur tambahan mengenai digitalisasi koperasi syariah, dan teori kualitas pelayanan *SERVQUAL* sebagai landasan analisis.
2. Tahap Pelaksanaan

Setelah seluruh persiapan selesai, peneliti memasuki tahap pelaksanaan. Pada tahap ini, peneliti mulai melakukan pengumpulan data di lokasi penelitian. Kegiatan yang dilakukan meliputi:

- a. Melaksanakan wawancara mendalam dengan kepala cabang, staf AOAP, Staf AOSP, dan beberapa nasabah pengguna maupun non-

pengguna layanan digital.

- b. Melakukan observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan di kantor dan di lapangan (pasar), termasuk mengamati proses jemput bola dan pendampingan penggunaan aplikasi *Mobile UGT*.
- c. Mengumpulkan dokumen pendukung seperti profil lembaga, produk-produk layanan, data operasional, dan panduan layanan digital.
- d. Melakukan pencatatan lapangan (*field notes*) secara sistematis untuk merekam hal-hal yang diamati selama proses pengumpulan data.

3. Tahap Analisis Data

Setelah seluruh data terkumpul, peneliti melanjutkan ke tahap analisis data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Melakukan tahap reduksi data melalui pemilahan data untuk mempertahankan informasi yang relevan
- b. Data disajikan melalui narasi deskriptif, tabel, atau bentuk visual lainnya agar informasi yang disampaikan lebih mudah dipahami.
- c. Menarik kesimpulan hasil analisis, serta memverifikasi kesimpulan melalui teknik triangulasi dan member check kepada informan.