BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan berbagai kondisi, situasi, atau berbagai fenomena realitas social yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu (Burhan bungin, 2008:68).

Penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan konteks dan setting apa adanya atau alamiah (*naruralistic*), bukan melakukan eksperimen yang dikontrol secara ketat atau memanipulasi variabel. "Haram" hukumnya seorang peneliti kualitatif untuk memanipulasi setting alamiah (lingkungan, situasi-kondisi, relasi antar individu, nilai, budaya, pola pokir, dan lain-lainnya) yang ada. Karena tugas seorang peneliti kualitatif hanya memotret dan menjabarkan suatu fenomena apa adanya (Haris Hendriansyah, 2015:16).

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bank BRI Kantor Cabang Kendari Samratulangi yang berada di Jalan Samratulangi No. 146, Kecamatan Mandonga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Adapun untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan yang berhubungan dengan masalah penelitian, penulis melakukan penelitian dari bulan maret sampai bulan juni 2020.

C. Sumber Data

 Data primer adalah sumber data yang didapatkan secara langsung dari narasumber pada lokasi penelitian yaitu hasil wawancara antara peneliti dengan subjek penelitian. Dalam hal ini direktur Bank BRI Cabang Kendari atau perwakilan yang memiliki kapasitas untuk menjelaskan masalah dalam penelitian ini, serta pengguna BRI Mobile.

Dalam penelitian ini pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling yaitu penentuan sampel berdasarkan tujuan tertentu dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi (Arikunto, 2010:183).

2. Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, tetapi diperoleh dari studi kepustakaan seperti buku dan literatur lain yang berhubungan dengan penggunaan *financial technology* pada BRI *Mobile* dan juga data-data mengenai Bank BRI Cabang Kendari.

D. Teknik Pengumpulan Data

- 1. Observasi Partisipasi (Pengamatan terlibat), Yaitu mengamati objek yang ada di lapangan, sehingga peneliti berada pada objek yang diteliti serta melihat secara langsung suatu aktifitas yang berkaitan dengan penelitian serta memperoleh gambaran untuk mengungkap peristiwa dari suatu kejadian sehingga data yang didapatkan akurat, dan terpercaya. Adapun yang akan diamati dalam peneliti ini adalah fitur BRI *Mobile*.
- 2. Wawancara Mendalam (*in-depth interview*), yakni tekhnik Tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal, untuk dimuat dalam bentuk karya ilmiah

ini sehingga peneliti mewawancarai secara langsung tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian. Sesuatu yang paling berbeda dengan model wawancara lainnya adalah bahwa wawancara mendalam dilakukan berkali-kali dan membutuhkan waktu yang lama bersama informan di lokasi penelitian (Burhan bungin, 2008:108). Wawancara dilakukan kepada direktur/ perwakilan Bank BRI Cabang kendari dan nasabah pengguna BRI *Mobile*.

3. Dokumentasi, adalah suatu metode meneliti data yang tersimpan dalam bentuk dokumen, laporan maupun catatan yang berkaitan dengan fintech dan BRI *Mobile* pada Bank BRI Kantor Cabang Kendari.

E. Instrument Penelitian

Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah panduan wawancara. Ada dua panduan wawancara yang digunakan yaitu, panduan wawancara pada Bank BRI dan panduan wawancara untuk nasabah pengguna BRI *Mobile*. Wawancara yang dilaksanakan di Bank BRI Kantor Cabang Kendari Samratulangi dan kepada nasabah pengguna BRI *Mobile*, ini digunakan untuk mencari informasi tentang kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman layanan BRI *Mobile*. Hasil dari wawancara digunakan sebagai pedoman dalam merumuskan strategi menggunakan matriks SWOT.

Tebel 3.1 Pedoman Wawancara Mendalam Untuk Pengguna BRI Mobile

No.	Aspek	
1	Kemudahan Penggunaan	
2	Manfaat	
3	Kemampuan Akses	
4	Keamanan	

Table 3.2 Pedoman Wawancara Mendalam Pada Bank BRI

No.	Faktor	Aspek	Indikator
1	Internal	Kekuatan dan kelemahan	Sumber daya manusia
			Keunggulan produk
			Kapabiltas manajemen
			Keterampilan pemasaran
			Fasilitas
2	Eksternal	Peluang	Hubungan bank dan
			nasabah
			Kualitas layanan perbankan
			Peningkatan jumlah
			nasabah
		Ancaman	Peraturan baru pemerintah
			Kehadiran perusahaan
			startup
			Persai <mark>nga</mark> n antar bank

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah model Analisis Interaktif. Di dalam model ini terdapat tiga komponen yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Aktivitasnya berbentuk interaksi ketiga komponen analisis secara sistematik sebagai beriku (Subandi, 2011:178):

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi.

Pada tahapan ini data-data yang sudah terkumpul di pilih sesuai dengan fokus penelitian lalu disederhanakan ke dalam bentuk tulisan yang mudah dipahami.

2. Reduksi Data

Reduksi Data adalah penyederhanaan data hasil penelitian yang dilakukan melalui proses seleksi, pengelompokkan data sesuai dengan tujuan

penelitian dan pengabstraksian data mentah menjadi informasi yang bermakna. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dalam membuang hal-hal yang tidak diperlukan dalam penelitian. Dengan demikian, mereduksi data terdapat tiga tahap yakni, proses seleksi, pengelompokkan, dan konseptualisasi tema dan pola data.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah berikutnya yaitu menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Paparan data adalah proses penampilan atau penyajian data secara lebih sederhana dalam bentuk table untuk diiterpretasikan dalam bentuk naratif. Data yang sudah terangkum ditafsirkan dan dijelaskan untuk menggambarkan peluang dan tantangan *fintech* bagi perbankan, khususnya Bank Syariah Mandiri.

4. Penarikan Kesimpulan

Selanjutnya penyimpulan yaitu proses penambilan intisari dari keseluruhan paparan atau penyajian data yang telah di deskripsikan untuk di formulasikan dalam bentuk kalimat yang singkat dan padat sebagai jawaban terhadap tujuan penelitian. Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif diharapkan merupakan temuan baru yang sebelumnya atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum

jelas sehingga diteliti menjadi lebih jelas. Dalam hal ini mencakup pencarian makna data serta memberi penjelasan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan tehnik triangulasi. Yakni tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pembanding terhadap data awal. Adapun tehnik triangulasi yang digunakan adalah sebagai berikut (M.Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, 2013:322-323):

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu, (4) membandingkan keadaan dan prespektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintahan, (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Hasil perbandingan tersebut diharapkan adanya kesamaan atatu alasan terjadinya perbedaan.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi dengan metode yaitu (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, (2) pengecekan beberapa sumber data dengan metode yang sama. Triangulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang di dapat dengan metode wawancara sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika diwawancarai. Begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika wawancara dan observasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda maka peneliti harus dapat menjelaskan perbedaan itu, tujuannya adalah untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda (Burhan Bungin, 2008:257).

3. Triangulasi Waktu

Dilakukan dengan cara pengecekan wawancara dengan obsevasi dalam waktu dan situasi yang berbeda untuk menghasilkan data yang valid yang sesuai dengan masalah yang dalam penelitian.