

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang didasari pada asumsi, kemudian ditentukan variabel selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode-metode yang valid yaitu dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi terutama dalam penelitian ini (Sugiyono, 2008).

Sedangkan Pendekatan yang dipakai yaitu berupa Pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif yaitu analisis data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, mengelola data kemudian menyajikan data observasi agar pihak lain dapat mudah memperoleh gambaran mengenai objek yang diteliti dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Penelitian ini menggambarkan tentang bagaimana tingkat pemahaman nasabah khususnya kepada nasabah generasi milenial terhadap *mobile banking* BSI.

Oleh karena itu penelitian ini harus dilakukan berdasarkan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang (Berutu, 2019).

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian yakni sampai terpenuhinya data penelitian.

2. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Raha yaitu di BSI KCP MUNA. Alasan peneliti memilih tempat ini bahwa peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat pemahaman nasabah generasi milenial terhadap *M-Banking* apakah nasabah generasi milenial sudah paham atau belum paham mengenai *M-banking* ini.

3.3. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber atau dapat disebut sebagai data utama, sedangkan data sekunder yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti dapat disebut sebagai tangan kedua.

2. Sumber Data

Sumber data adalah asal atau dari mana data tersebut diperoleh dan dan sumber data yaitu bagian yang sangat berpengaruh terhadap hasil dari penelitian yang akan diperoleh. Sehingga dalam melakukan penelitian, peneliti harus benar-benar memahami sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data Primer adalah pengambilan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari lapangan. Data yang dimaksud adalah data yang bisa diperoleh secara langsung dari sumber asli. Dalam

penelitian ini data yang akan diperoleh berasal dari hasil wawancara yang dilakukan pada informan.

yaitu sumber pokok yang menjadi sumber dalam penelitian ini bertindak sebagai data primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Nasabah generasi milenial BSI di Kota Raha.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain tidak langsung dari diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Sebagai data pendukung seperti, konselor, subjek, teman subjek, literatur, buku-buku catatan harian dan dokumentasi subjek yang berkaitan dengan penelitian (Anggito, A., & Setiawan, 2018).

Data sekunder adalah data yang terkait dengan tingkat pemahaman nasabah generasi milenial terhadap *mobile banking*.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah adalah cara-cara penulis untuk mengumpulkan data. Teknis pengumpulan data kualitatif pada dasarnya bersifat tentatif, karena penggunaanya ditentukan oleh konteks permasalahan dan gambaran data yang dapat diperoleh. Dalam setiap proses pengumpulan data pasti ada teknik yang digunakan sesuai dengan perolehan yang dilakukan (Fadilah 2017).

Penelitian ini penulis menggunakan penelitian lapangan adalah suatu teknik pengumpulan data yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, Teknik yang digunakan yaitu:

1. Observasi (pengamatan langsung)

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati keadaan yang diteliti. Pengamatan dilakukan untuk mendapatkan informasi langsung yang berkaitan dengan ketidakfahaman nasabah generasi milenial di Kota Raha terhadap *Mobile Banking* BSI. Metode observasi bukan hanya sebagai proses kegiatan dan pengamatan, namun lebih dari itu observasi memudahkan kita untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan. Tujuan dari observasi ini yaitu untuk mendeskripsikan suatu hal yang akan dipelajari, atau aktivitas atau kegiatan sedang berlangsung, serta orang-orang yang didalamnya.

2. Wawancara (Interview)

Dalam Penelitian ini wawancara atau (*interview*) merupakan metode primer yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data tentang bagaimana tingkat pemahaman nasabah generasi milenial di Kota Raha terhadap *Mobile banking*. Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada informan. Wawancara juga dapat menjelaskan tujuan penelitian dan dapat juga menjelaskan informasi yang dibutuhkan oleh penulis, dimulai dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Adapun yang peneliti yang akan diwawancarai yaitu nasabah generasi milenial BSI di Kota Raha.

3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat

sendiri oleh subjek atau dibuat oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis dan dibuat langsung oleh subjek atau yang bersangkutan (Anggito & Setiawan, 2018).

Jadi dokumen adalah teknik pengumpulan data dengan menelusuri data-data historis seperti dokumen, Arsip-arsip, laporan, catatan. Dan bentuk-bentuk dokumen lainnya yang berhubungan dengan kepentingan penelitian yang dilakukan, dalam penelitian ini metode dokumentasi merupakan pelengkap data dan bukti peneliti melakukan penelitian yang diperoleh dari sumbernya.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses yang dilakukan dengan cara mencari data-data yang akurat yang diperoleh dari hasil lapangan, wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan, kemudian di analisis sesuai dengan kategorinya masing-masing dengan cara mengkaji, memaparkan dan menjelaskan data-data yang telah diperoleh. Memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Analisis data kualitatif yaitu upaya dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, dan menemukan pola, menemukan

apa yang penting dan apa yang akan dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2019).

Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan analisis data kualitatif, yaitu sebagai berikut:

1. Redukasi Data

Redukasi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting mencari pola dan temanya, dan juga memilih hal-hal yang tidak diperlukan untuk kemudian membuangnya. Setelah data yang ada, telah direduksi, maka hal itu akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan lebih memudahkan untuk melakukan kegiatan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah penyajian yang sudah disaring pada seluruh data yang ada dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi maupun data dokumentasi yang telah diperoleh. Dalam penyajian data dilakukan interpretasi terhadap hasil data yang telah ditemukan sehingga kesimpulan dirumuskan menjadi lebih objektif. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam uraian singkat, bagan hubungan antar kategori dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti yang mendukung tahap pengumpulan data inilah yang dikenal dengan verifikasi data. Peneliti menyusun secara sistematis data yang disajikan lalu berusaha menarik kesimpulan dari data tersebut sesuai dengan fokus penelitian.

3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Setiap hal harus dicek keabsahannya agar hasil penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Dalam penelitian kualitatif perlu ditetapkan pengujian keabsahan data untuk, menghindari data tidak valid . Hal tersebut untuk menghiandari adanya jawaban dari informan yang tidak jujur. Wiliam, Wlersma sebagaimana dikutip sugiono bahwa, tknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar untuk kepentingan pengecekan keabsahaaan atau sebagai bahan perbandingan terhadap data yang ada. Triangulasi dilakukan untuk mengecek keabsahan data yang terdiri dari sumber, metode dan teori.

Dalam pengujian keabsahan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi, Triangulasi data adalah memeriks keabsahan data yang telah diperoleh dari pihak-pihak lain yang dapat dipercaya, atau pengecekan suatu sumber melalui sumber lain pada taraf tanggapan bahwa informasi yang dipahami sah atau kredibel. Tujuan dari triangulasi data yaitu untuk meningkatkan pemahaman terhadap apa yang telah ditemukan untuk validasi dan kredibilitas data. Dalam hal ini penulis menggunakan dua metode triangulasi.

1. Triangulasi sumber

Peneliti membandingkan dan mengecek kembali data yang diperoleh melalui sumber yang berbeda namun dengan metode pengumpulan yang sama.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek kembali data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara kemudian disinkronkan dengan hasil observasi dan dokumentasi.

