

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang merupakan proses penelitian untuk memperoleh data deskriptif dalam bentuk narasi tertulis tentang individu dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif ini berjenis penelitian lapangan, yaitu metode yang menyelidiki secara akurat dan objektif apa yang terjadi dalam situasi kehidupan nyata di masyarakat. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang kaya dan mendalam, serta memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk mengidentifikasi dan memahami pemanfaatan literasi digital dalam meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *digital saving* di Bank Rakyat Indonesia (BRI). Data lapangan yang dikumpulkan akan mencakup berbagai faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi digital oleh nasabah, termasuk pengetahuan, keterampilan, dan sikap mereka terhadap layanan perbankan digital. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam tentang bagaimana literasi digital dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan perbankan, serta mendorong peningkatan jumlah nasabah yang memanfaatkan layanan *digital saving*.

3.2 Lokasi dan Periode Penelitian

Lokasi penelitian merupakan aspek penting yang menunjukkan di mana penelitian akan dilaksanakan. Penelitian ini akan dilakukan di BRI KC Parakan, yang terletak di Jl. Kosasih No.15, Besaran, Parakan Kauman, Kecamatan Parakan, Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah 56254. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada prestasi BRI yang telah memperoleh penghargaan Gold Champion of Indonesia WOW Brand 2022, peringkat pertama dari tiga bank untuk layanan mobile banking melalui bukarekening.bri.co.id. Prestasi ini menunjukkan keberhasilan BRI dalam mengadopsi dan mengimplementasikan teknologi digital dalam layanan perbankannya, menjadikan BRI KC Parakan sebagai lokasi yang ideal untuk penelitian ini.

Periode jendela dalam penelitian ini akan digunakan sebagai periode pengamatan untuk menghitung return dan aktivitas volume. Menurut Jogiyanto (2003:435), lama periode jendela untuk data harian berkisar antara 3 hari hingga 121 hari, sedangkan untuk data bulanan berkisar antara 3 bulan hingga 121 bulan. Selain itu, Jogiyanto (2009:518) menyatakan bahwa jika investor hanya memerlukan waktu yang cepat untuk mengevaluasi informasi, maka periode pengamatan dapat diperpendek menjadi hanya beberapa hari saja. Informasi mengenai perubahan komposisi emiten dalam indeks merupakan jenis informasi yang tidak memerlukan pengolahan lebih lanjut. Oleh karena itu, yang dibutuhkan bukanlah kecanggihan pasar dalam mengolah informasi tersebut, melainkan seberapa luas informasi tersebut tersedia di pasar.

Dengan memilih BRI KC Parakan sebagai lokasi penelitian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang pemanfaatan literasi digital dalam meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan layanan digital saving. Penghargaan yang diterima oleh BRI menunjukkan bahwa mereka telah berhasil dalam inovasi layanan digital, yang menjadi faktor penting dalam penelitian ini. Selain itu, periode pengamatan yang tepat akan membantu dalam mengukur efektivitas literasi digital dan dampaknya terhadap adopsi layanan *digital saving* oleh nasabah.

3.3 Subyek Penelitian

Peneliti menggunakan teknik purposive dalam pemilihan subjek penelitian, di mana narasumber dipilih secara sengaja berdasarkan kapabilitas dan relevansi mereka dengan data yang dibutuhkan. Subjek yang dipilih untuk menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

1. Customer Service
2. Funding Officer/RM Dana
3. Supervisor/SLO (Supervisor Layanan Operasional)
4. Nasabah Bank BRI KC Parakan

Informan pertama dalam penelitian ini adalah Ibu Ninik Ujyanti, *Supervisor* dari BRI KC Parakan. Sebagai pihak yang paling memahami dan mengerti tentang *digital saving* di BRI KC Parakan, Ibu Ninik Ujyanti menjadi sumber informasi utama. Beliau kemudian merekomendasikan Mas Danys Haryadi, seorang *Funding Officer* di BRI KC Parakan, yang juga dianggap memahami *digital saving* dan

karakteristik setiap nasabah, sehingga dapat memberikan sudut pandang yang komprehensif mengenai layanan ini dari perspektif nasabah di Kecamatan Parakan. Selain itu, Ibu Ninik Ujiyanti juga menyarankan Anistia Pratiwi, seorang *Customer Service* di BRI KC Parakan. Anistia dianggap memiliki pengetahuan mendalam tentang *digital saving* dan karakteristik nasabah, sehingga dapat memberikan informasi tambahan yang penting.

Penelitian ini juga melibatkan nasabah BRI KC Parakan sebagai informan. Informasi dari perspektif nasabah didapatkan dari Bapak Waluyo dan Ibu Umi, yang merupakan pengguna *digital saving* di BRI KC Parakan. Selain itu, informasi juga dikumpulkan dari Bapak Gunawan, Ibu Tutik, Bapak Maulana, Ibu Diana, dan Bapak Muhtar yang merupakan nasabah BRI KC Parakan tetapi tidak menggunakan layanan *digital saving*. Pemilihan nasabah sebagai informan dilakukan berdasarkan rekomendasi dari *Customer Service* BRI KC Parakan, memastikan bahwa pandangan yang diperoleh mencerminkan pengalaman dan persepsi yang beragam tentang layanan digital saving.

Dengan melibatkan berbagai informan yang memiliki peran dan perspektif berbeda, penelitian ini diharapkan dapat memperoleh data yang komprehensif dan mendalam mengenai pemanfaatan digital saving di BRI KC Parakan. Informasi yang dikumpulkan dari *Supervisor*, *Funding Officer*, *Customer Service*, dan nasabah akan memberikan gambaran yang lengkap mengenai efektivitas dan penerimaan layanan digital saving, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan tersebut.

Tabel 1 Informasi Responden

NO.	NAMA	KETERANGAN
1	Ninik Ujyanti	<i>Supervisor Layanan</i>
2	Danys Haryadi	<i>Funding Officer/RM Dana</i>
3	Anistia Pratiwi	<i>Customer Service</i>
4	Waluyo	Nasabah
5	Umi	Nasabah
6	Gunawan	Nasabah
7	Tutik	Nasabah
8	Maulana	Nasabah
9	Diana	Nasabah
10	Muhtar	Nasabah

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Bagian ini menjelaskan bagaimana peneliti melakukan teknik pengumpulan data melalui observasi partisipan, wawancara mendalam, dokumentasi, dan metode lainnya. Berikut adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data di mana peneliti melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian berdasarkan gejala, peristiwa, dan fenomena sosial yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati kondisi dan kegiatan yang berlangsung di BRI KC Parakan untuk mendapatkan

informasi yang dibutuhkan. Peneliti secara terbuka menyatakan kepada informan bahwa mereka akan melakukan survei di lokasi penelitian, serta menjelaskan maksud dan tujuan dari penelitian tersebut.

Melalui observasi, peneliti memperoleh pengalaman dan pengetahuan langsung yang seringkali sulit diungkapkan dengan kata-kata. Pengetahuan ini menjadi dasar untuk refleksi dan introspeksi dalam dunia kerja ke depannya. Jenis observasi yang digunakan adalah observasi tidak terstruktur, yang dipilih karena fleksibilitasnya dalam mengamati fenomena yang muncul tanpa sistematika yang kaku.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab antara pewawancara dan narasumber. Mengingat sifatnya yang intim dan personal, pertanyaan harus disiapkan dengan baik dan sesuai dengan rumusan masalah yang akan dipecahkan. Panduan pertanyaan wawancara diperlukan untuk memastikan alur wawancara berjalan dengan lancar, efektif, dan mendalam, serta untuk mengurangi kecemasan. Pewawancara harus mampu berpikir cepat dan tepat dalam situasi ini. Tujuan utama wawancara adalah mengumpulkan informasi terkait implementasi digital saving di BRI KC Parakan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen tertulis yang dapat berupa surat menyurat, materi audio-visual, dan material tertulis lainnya. Data yang dikumpulkan melalui metode dokumentasi mencakup :

- a) Visi dan misi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Parakan.
- b) Profil Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Parakan.
- c) Moto Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Parakan.
- d) Jenis produk aplikasi BRImo dengan fitur Digital Saving yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Parakan.
- e) Struktur organisasi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Parakan.

Dengan menggabungkan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, peneliti berupaya untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang implementasi *digital saving* di BRI KC Parakan. Metode-metode ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid, reliabel, dan relevan dengan tujuan penelitian.

3.5 Analisis Data

Analisis data adalah proses sistematis yang melibatkan pengumpulan, pengorganisasian, dan interpretasi data dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Proses ini mencakup pengkategorian data, penguraian dalam unit-unit, sintesis, pengorganisasian dalam model, penentuan elemen penting, dan penarikan kesimpulan. Tujuannya adalah untuk mempermudah pemahaman data baik bagi peneliti sendiri maupun orang lain.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yang melibatkan pengulangan, deskripsi, dan penjelasan data yang terkumpul. Metode ini digunakan untuk menggambarkan *digital saving* di BRI KC Parakan berdasarkan data wawancara yang diperoleh. Data tersebut kemudian dikumpulkan, difokuskan pada

faktor-faktor kunci dan masalah penting, dan disajikan untuk membantu perencanaan tindak lanjut. Langkah terakhir adalah menganalisis data dan menarik kesimpulan. (M. Rizal, 2021)

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara berkesinambungan: sebelum, selama, dan setelah proses pengumpulan data di lapangan. Proses ini melibatkan pengorganisasian dan pengurutan data menjadi pola, kategori, dan satuan dasar sehingga tema dapat diidentifikasi dan hipotesis kerja dapat dirumuskan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif, yang mengutamakan penjelasan naratif tentang fenomena data yang diperoleh. Berikut adalah langkah-langkah analisis data pada penelitian ini :

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan seringkali sangat banyak, sehingga perlu dirangkum dan dipilih elemen-elemen yang penting. Reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan mencari tema serta pola. Proses ini memerlukan kecerdasan dan wawasan yang mendalam. Peneliti dapat berdiskusi dengan rekan atau orang lain yang kompeten untuk mereduksi data dan mengembangkan teori yang signifikan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikannya. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan lain-lain. Menurut Miles dan Huberman (1984), teks naratif paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif. Penyajian data memudahkan pemahaman tentang apa yang terjadi

dan merencanakan langkah-langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut.

3. Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data adalah verifikasi. Kesimpulan awal mungkin masih sementara dan dapat berubah jika tidak didukung oleh bukti yang valid dan konsisten. Oleh karena itu, peneliti perlu kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data tambahan guna memastikan kesimpulan yang valid dan kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif sering kali menghasilkan wawasan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran tentang suatu objek atau hubungan sebab akibat yang belum jelas sebelumnya, sehingga setelah dilakukan penelitian menjadi lebih jelas.

3.6 Keabsahan Data

Bagian ini menjelaskan upaya peneliti untuk memvalidasi hasil dari data lapangan. Validitas data dalam penelitian ini dicapai melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Teknik ini dipilih karena data yang diperoleh relevan dengan hasil yang didapatkan oleh peneliti di lokasi penelitian. Validasi data dilakukan dengan mencocokkan atau membandingkan data dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Dalam banyak penelitian kualitatif, triangulasi sering digunakan untuk memastikan keabsahan data. Menurut Sugiono, terdapat tiga jenis triangulasi: triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. (Intan, 2023)

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik untuk menguji keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan metode yang sama. Misalnya, data dari wawancara dengan berbagai narasumber yang dianalisis untuk konsistensi.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah metode untuk menguji kredibilitas data dengan cara memeriksa data dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya, menggabungkan wawancara dengan observasi untuk melihat apakah data yang diperoleh konsisten.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah teknik untuk memeriksa kembali data ke sumbernya dengan menggunakan metode yang sama tetapi pada waktu dan situasi yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data tersebut konsisten dan tidak dipengaruhi oleh faktor waktu atau kondisi tertentu.

3.7 Tahap-tahap Penelitian

Bagian ini menjelaskan tentang rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, dimulai dengan penelitian pendahuluan, pengembangan desain, studi lapangan, dan penulisan laporan. Pada penelitian ini, terlebih dahulu peneliti mempersiapkan proposal penelitian sebagai rancangan awal ketika berada di lapangan. Kegiatan yang dilakukan pada tahap pra lapangan adalah :

1. Menyusun Rencana Penelitian

Peneliti menyusun rancangan penelitian terlebih dahulu. Dimulai dari pengajuan judul penelitian, kemudian menyusun proposal bab 1 hingga bab 3 serta berkonsultasi dengan dosen pembimbing mengenai proposal skripsi yang telah dikerjakan. Tahap ini diakhiri dengan penyusunan proposal skripsi hingga dipresentasikan dalam seminar proposal dan sidang skripsi.

2. Menentukan Lokasi Penelitian

Setelah menyusun rancangan penelitian, selanjutnya peneliti menentukan lokasi penelitian, yaitu BRI KC Parakan yang beralamat di Jl. Kosasih No.15, Besaran, Parakan Kauman, Kec. Parakan, Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah 56254.

3. Perizinan

Sebelum melakukan penelitian, peneliti mengurus perizinan terlebih dahulu dengan meminta surat permohonan izin penelitian kepada pihak kampus dan kemudian menyerahkannya kepada pihak lokasi penelitian yang dituju, yaitu BRI KC Parakan.

4. Menjajaki dan Menilai Kondisi Lapangan

Setelah mendapat izin untuk meneliti di lokasi penelitian, peneliti memulai penjajakan dan penilaian kondisi lapangan untuk memahami latar belakang objek penelitiannya.

5. Memilih dan Memanfaatkan Informan yang Tersedia

Pada tahap ini, peneliti mulai memilih informan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Informan yang dipilih dalam

penelitian ini adalah customer service, funding officer, supervisor, dan nasabah BRI KC Parakan yang menggunakan digital saving.

6. Menyiapkan dan Menyusun Perlengkapan Penelitian

Sebelum terjun ke lokasi penelitian, peneliti menyiapkan perlengkapan penelitian terlebih dahulu seperti alat tulis, kamera, alat perekam suara maupun video.

3.8 Etika Penelitian

Pada tahap ini, peneliti harus mempersiapkan diri secara fisik, psikologis, dan mental untuk memastikan bahwa penelitian dilakukan dengan etika yang tinggi dan menghormati semua pihak yang terlibat. Beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan dalam etika penelitian ini meliputi :

1. Persiapan Fisik, Psikologis, dan Mental

- a) Fisik : Peneliti harus memastikan bahwa kondisi fisik dalam keadaan prima agar dapat melakukan penelitian dengan optimal. Ini termasuk menjaga kesehatan tubuh, mengatur waktu istirahat yang cukup, dan mempersiapkan kebutuhan logistik yang diperlukan selama penelitian di lapangan.
- b) Psikologis : Peneliti perlu menjaga kondisi psikologis yang stabil, termasuk mengelola stres dan emosi yang mungkin muncul selama penelitian. Peneliti diharapkan mampu menghadapi berbagai situasi yang mungkin tidak terduga dengan tenang dan profesional.
- c) Mental : Kesiapan mental juga sangat penting, terutama dalam hal menghadapi berbagai tantangan dan hambatan yang mungkin timbul.

Peneliti harus memiliki tekad dan motivasi yang kuat untuk menyelesaikan penelitian hingga tuntas.

2. Penyesuaian dengan Kebiasaan dan Budaya

Peneliti diharapkan dapat menyesuaikan diri dengan kebiasaan dan budaya yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Parakan. Memahami budaya kerja, norma-norma, dan nilai-nilai yang dianut oleh institusi akan membantu peneliti dalam berinteraksi dengan para staf dan nasabah dengan lebih efektif dan menghormati.

3. Informed Consent

- a) **Penjelasan Tujuan Penelitian** : Peneliti harus memberikan penjelasan yang jelas kepada responden mengenai tujuan dari penelitian yang dilakukan. Responden harus memahami mengapa penelitian ini penting dan bagaimana hasilnya akan digunakan.
- b) **Keterbukaan Informasi** : Semua informasi mengenai proses penelitian, termasuk metode yang digunakan, waktu pelaksanaan, dan apa yang diharapkan dari responden harus disampaikan secara terbuka.
- c) **Hak untuk Menolak atau Mengundurkan Diri** : Responden memiliki hak untuk menolak berpartisipasi atau mengundurkan diri dari penelitian kapan saja tanpa konsekuensi negatif. Hal ini harus disampaikan dengan jelas kepada semua responden.
- d) **Kerahasiaan Data** : Peneliti harus memastikan bahwa data yang diperoleh dari responden akan dijaga kerahasiaannya dan hanya

digunakan untuk tujuan penelitian. Informasi pribadi responden tidak boleh disebarluaskan tanpa izin.

4. Konflik Kepentingan

Peneliti harus menghindari segala bentuk konflik kepentingan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Setiap potensi konflik kepentingan harus diidentifikasi dan diungkapkan kepada pihak yang berkepentingan.

5. Kejujuran dan Transparansi

Peneliti harus menjaga kejujuran dan transparansi dalam setiap tahap penelitian. Data yang diperoleh harus dilaporkan secara akurat dan tidak dimanipulasi. Hasil penelitian harus disampaikan dengan jujur, tanpa menyembunyikan atau mengubah fakta.

6. Tanggung Jawab Sosial

Peneliti harus menyadari dampak sosial dari penelitiannya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat, khususnya dalam konteks peningkatan literasi digital dan jumlah nasabah di BRI KC Parakan.

Dengan memperhatikan aspek-aspek etika penelitian ini, peneliti dapat menjalankan penelitian dengan integritas dan profesionalisme, serta menghormati hak-hak dan kesejahteraan semua pihak yang terlibat.