

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya, untuk menemukan secara spesifik dan realita tentang apa yang terjadi ditengah-tengah masyarakat(Mardalis, 1993). Penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data tentang Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang disusun secara sistematis mulaidari mengumpulkan data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian(Ibrahim, 2018).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga yang beralamatkan Jl. Ahmad Yani Km. 4,5 No. 73, Kebun Bunga, Kec.Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin. Adapun alasan pemilihan lokasi ini karena Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga merupakan induk dari semua cabang Pegadaian Syariah di kota Banjarmasin dan secara otomatis banyak data yang akan diperoleh, lokasi yang dekat dengan tempat tinggal juga menjadi salah satu alasan pemilihan lokasi ini sehingga penelitian ini dapat dilakukan secara lebih

ekonomis.

C. Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya(Sugiyono, 2017). Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah “Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service” pada Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

Subjek penelitian merupakan tempat variabel melekat. Subjek penelitian adalah tempat dimana data untuk variabel penelitian diperoleh(Arikunto, 2010). Pada penelitian ini yang menjadi subjek penelitian ini adalah 4 Nasabah dan 3 karyawan dari Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

D. Data dan Sumber Data

Data adalah sesuatu yang diperoleh melalui suatu metode pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis dengan suatu metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan suatu hal yang dapat menggambarkan atau mengindikasikan sesuatu(Herdiansyah, 2012). Jenis data yang peneliti kumpulkan berupa data primer dan sekunder :

1. Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Dalam hal ini peneliti memperoleh data primer langsung dari pihak Pegadaian Syariah dan juga beberapa nasabah. Data primer bisa juga berbentuk dokumentasi sebagai data pelengkap dari data-data primer(Rum, 2019).

2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui data dokumentasi institusi berupa laporan-laporan tahunan, sumber literatur, dan lainnya. Maksud dari literatur ialah buku-buku yang berkaitan langsung dengan masalah yang diteliti (Rum, 2019).

Sedangkan yang akan menjadi informan atau sumber data yakni nasabah dan beberapa karyawan dari Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

E. Metode Pengumpulan Data

Instrument pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta penelitian. Untuk penelitian kualitatif, alat utama yang digunakan adalah di peneliti itu sendiri (*Human Instrument*). Dalam hal ini si peneliti terjun langsung dengan menggunakan alat-alat pengumpulan data seperti Observasi dan Wawancara (Pabundu Tika, 2006). Berikut adalah penjelasan tentang teknik pengumpulan data:

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan mencari dan mendapatkan informasi yang di perlukan untuk menyajikan gambaran nyata suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab sebuah masalah dalam penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu (V. Wiratna, 2015). Dalam hal ini, peneliti melakukan

observasi untuk mengetahui permasalahan apa yang terdapat di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, kemudian mengamati bagaimana sistem pelayanan secara langsung di outlet dan pelayanan melalui aplikasi.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi (S. Nasution, 2012). Proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau, merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya (V. Wiratna, 2015).

Menurut Yunus agar wawancara efektif, maka ada beberapa tahapan yang harus dilalui, yaitu: mengenalkan diri; menjelaskan maksud kedatangan; menjelaskan materi wawancara; mengajukan pertanyaan. Dalam wawancara, terdapat 2 jenis yaitu

- a) Wawancara mendalam, di mana peneliti terlibat langsung secara mendalam dengan kehidupan subjek yang diteliti dan tanya jawab yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman yang

disiapkan sebelumnya serta dilakukan berkali-kali.

- b) Wawancara terarah (guided interview) di mana peneliti menanyakan kepada subjek yang diteliti berupa pertanyaan-pertanyaan yang menggunakan pedoman yang disiapkan sebelumnya. Pewawancara terikat dengan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya sehingga suasana menjadi kurang santai (V. Wiratna, 2015).

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (in-depth interview) khususnya seputar Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, berupa tulisan, gambar, atau karya dari seseorang (Sugiyono, 2014).

Proses pengumpulan data yang berupa catatan-catatan, arsip-arsip dan sejenisnya termasuk laporan-laporan yang bersangkutan paut dengan permasalahan penelitian. Misalnya data fisik lembaga, mencakup: sejarah, batas-batas lokasi penelitian, sumber daya manusia, keadaan sarana dan prasarana, keadaan data koleksi, dan lain-lain (Rum, 2019).

F. Teknik Analisis Data

Menurut Milles dan Faisal analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisis model interaktif. Analisis data berlangsung secara bersama-

sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi data, yaitu data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terprinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh di reduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, dan di fokuskan pada hal-hal yang penting.
2. Penyajian data, data yang diperoleh di kategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.
3. Penyimpulan dan verifikasi, merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara.
4. Kesimpulan akhir, diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah di verifikasi. Kesimpulan final ini di harapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai(V. Wiratna, 2015).