

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis metode penelitian yang akan digunakan ialah penelitian yang langsung turun kelapangan (field research). Adanya penelitian lapangan ini ialah mengali permasalahan yang ada di tempat bertujuan agar mendapatkan informasi yang akurat sesuai dengan permasalahan yang ada dilapangan karena semua data yang diperlukan dan didapatkan dicari dan akan dianalisis sesuai dengan data yang ada (Semiawan, t.t., hlm. 9)

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bersifat kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif, Dengan adanya menggunakan penelitian kualitatif ini bertujuan agar memahami dan mengerti tentang apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian atau fenomena tentang apa yang dialami seseorang atau subjek seperti adanya perilaku seseorang, persepsi, motivasi tindakan dan lainnya secara keseluruhan dengan bentuk deskriptif dengan kata – kata terhadap suatu konteks pada permasalahan. (Harahap, N. , 2020) . Pendekatan yang dilakukan secara analisis deskriptif adalah satu cara yang dapat juga memecahkan atau menyesuaikan permasalahan dengan cara menggambarkan suatu keadaan atau subjek seperti orang, lembaga atau juga organisasi, masyarakat dan yang lainnya, pada suatu masyarakat dan lain sebagainya pada suatu masa dan waktu yang berdasarkan tentang fakta yang

ditemukan dilapangan tanpa ada rekayasa atau dibuat – buat (Meleong, 2011, hlm. 6).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin yang beralamat di Jl. A. Yani KM. 4,5 No. 69 Kelurahan Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 70235. Alasan memilih lokasi penelitian karena, lokasinya dekat tentunya mudah ditemukan, Karena berlokasi di Kota Banjarmasin. Selain itu juga Pegadaian Syariaah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin merupakan lembaga keuangan yang perpegang pada prinsip syariah secara Islam, yang banyak menawarkan produk dan juga jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar yang membutuhkan bantuan dana untuk memajukan kesejahteraan masyarakat yang berada di Kota Banjarmasin.

Subjek Penelitian adalah sumber data yang memperoleh katerangan penelitian atau lebih tepat dipakai sebagai seseorang atau sesuatu yang mengenai ingin memperoleh katerangan. Menurut Syharsimi Arikunto mendefinisikan subjek penelitian sebagai benda, hal , atau orang yang menjadi tempat data dimana variable penelitian (Arikunto, 2010).

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek Penelitian berkaitan erat dengan dimana sumber data penelitian di peroleh sesuatu yang dalam dirinya melekat masalah yang ingin diteliti dan

menjadi tempat diperoleh data menjadi subjek penelitian yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Pada penelitian kualitatif, respondes atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan (Sari dkk., 2022, hlm. 103) . Adapun Subjek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Karyawan Pegadaian Syariah Cab. Kebun Bunga , dan Nasabah yaitu Driver Grab PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dan

Objek penelitian adalah sasaran dan tujuan utama dalam penelitian. Adapun objek penelitian ini ialah Sitem Layanan Operasional dalam Transaksi *Multy Payment Online* pada Pembelian Top Up Voucher Grab di PT. Pegadaian Syaraiah Cabnag Kebun Bunga Banjarmasin.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang digunakan untuk mengali dalam penelitian ini, terbagai menjadi dua macam yaitu sebagai berikut.

- a. Data Primer merupakan sumber data yang nantinya akan langsung memberikan data, kepada orang yang mengumpulkan data. Data yang didapat oleh peneliti dengan terjun ke lapangan dengan cara observasi dan wawancara secara langsung mengenai apa saja tentang Sistem Layanan Transaksi *Multy Payment Online* pada

Pembelian Top Up Voucher Grab Pada PT. Pegadaian Syariah
Cabang Kebun Bunga Banjarmasin

- b. Data Sekunder ialah suatu sumber data yang didapatkan secara tidak langsung, yang bisa diartikan bahwa data yang didapatkan tidak harus ke lapangan untuk mendapatkan informasi melainkan data yang didapatkan untuk pengumpulan data dengan cara melalui seperti melalui media komunikasi, dokumen, maupun lewat orang lain sekalipun dan lain sebagainya . Selain itu juga data sekunder dapat diperoleh yang bersumber dari buku-buku, majalah, jurnal, koran, dan dokumen lainnya. (Mawardi, 2020). Adapun data sekunder penelitian ini adalah dokumentasi Sistem Layanan Operasional dalam Transaksi *Multy Payment Online* pada Pembelian Top Up Voucher Grab di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah Informan, yaitu pihak pihak yang dianggap penulis dapat memberikan keterangan berkenaan dengan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini yakni, Karyawan Pegadaian Syariah, dan Nasabah Pegadaian Syariah yaitu Driver Grab yang membeli Top Up voucher Grab

E. Metode Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data, yang perlu digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Observasi, yaitu dalam menggunakan observasi data cara yang paling efektif ialah dengan melengkapi format atau pengamatan yang terjadi pada permasalahan, Format yang disusun merupakan yang berisi tentang item – item tentang kejadian atau tingkah laku yang akan digambarkan akan terjadi, Peranan yang penting dalam observasi ialah pengamatan baik secara langsung ataupun tidak langsung (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 77). Adapun observasi dalam penelitian ini adalah peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap permasalahan yang nantinya akan diteliti.
2. Wawancara, yaitu merupakan suatu komunikasi antara peneliti dan informan dengan sumber data dalam rangka menggali data dengan cara wawancara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan untuk mendapatkan informasi yang akurat dari subjek penelitian dilakukan secara langsung tatap muka ataupun tidak langsung melalui komunikasi seperti telpon, google from, dll berkenaan dengan masalah yang diteliti dengan wawancara dengan adanya melakukan kontak komunikasi dengan responden dapat memungkinkan mendapat jawaban yang diperlukan untuk peneliti. (Sarosa, t.t., hlm. 21). Adapun dalam tahap wawancara yang dimaksud dalam penelitian ini ialah proses tanya jawab secara langsung dengan Karyawan sebagai informan, dan juga Nasabah yaitu Driver Grab.

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan

Teknik Pengolahan Data yang dimana dilakukan untuk mengolah data yang telah terkumpulkan diperoleh. Adapun teknik pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Editing Data (Penyeleksian Data), yaitu dengan cara melakukan secara dipilih terhadap data dan bila ada kekurangan ataupun juga kesalahan dilakukan dengan cara perbaikan sehingga memperoleh data yang valid.
- b. Katagorisasi data (Pengkatagorian Data) , yaitu dengan cara merapikan menyusun data secara lengkap terhadap data yang diperoleh berdasarkan pengelompokan atas dasar permasalahan, sehingga dapat tersusun dengan sistematis agar mudah untuk dipahami.

2. Analisis Data

Analisis Data yang digunakan Penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif menggunakan analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif dengan menafsirkan dan menganalisis data – data berdasarkan kesamaan yang kemudian dapat diuraikan dengan jelas dan sedemikian rupa sehingga akan diperoleh gambaran yang utuh dalam penelitian yang akan diteliti

Tahap dalam melakukan analisis data penelitian adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang sudah diperoleh dari kejadian lapangan yang sudah cukup banyak, sehingga adanya perlu pencatatan secara teliti dan rinci, mereduksi data yaitu merangkum, memilah milah bagaimana yang terpenting, dan memfokuskan mengenai penelitian serta dicari tema dan menguasai permasalahan pada penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat disajikan dengan teks yang bersifat naratif.

Tujuan adanya tahap penyajian maka data akan terorganisasikan sehingga tersusun secara terperinci dan tersusun sehingga akan lebih mudah untuk dipahami serta dimengerti apa yang sedang terjadi dan dapat merencanakan kerja selanjutnya dengan berdasarkan apa yang telah dapat dipahami. (Fadli, M. R. 2021)

3. Penyimpulan dan Verifikasi

Selanjutnya ialah tahap terakhir yaitu tahap Kesimpulan dan Verifikasi dalam analisis data penelitian kualitatif. Menurut Miles dan Heberman (2014) ialah

penarikan kesimpulan dan verifikasi kesimpulan pada awal yang telah dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan, apabila tidak ditemukan bukti- bukti yang kuat mengenai permasalahan pada penelitian yang disimpulkan pada tahap pengumpulan data berikutnya. Jadi, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin bisa akan menjawab rumusan permasalahan, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang sesuai dengan yang terjadi dilapangan. Dalam menarik kesimpulan penelitian harus dengan berdarkan atas semua data yang telah diperoleh (Rahardjo, 2011).

Penelitian mengamati bagaimana mekanisme sistem operasional layanan pada saat bertransaksi salah satu produk dari Pegadaian Syariah yaitu multy payment online dan selanjutnya data yang diperoleh melakukan pengamatan tersebut ditambah dengan hasil wawancara dan dokumentasi disatukan untuk di deskripsikan. Kemudian dapat ditarik lah kesimpulan mengenai Bagaimana mekanisme sistem operasional multy payment online pada pembelian top up voucher grab di PT. Pegadaian Syariah

Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, Apa saja kendala saat melakukan transaksi *Multy Payment Online* pada saat bertransaksi dalam pembelian top up voucher di PT. Pegadaian Syariah Cab. Kebun Bunga dan kendala yang dihadapi nasabah yaitu Driver Grab.