BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma ibarat sebuah jendela tempat orang bertolak menjelajahi dunia dengan wawasannya. Sebagian orang menyatakan paradigma (*paradigm*) sebagai *intelektual komitmen*, yaitu suatu citra fundamental dari pokok permasalahan dari suatu ilmu (Salim, 2006). Namun secara umum menurut Salim (2006) paradigma dapat diartikan sebagai seperangkat kepercayaan atau keyakinan dasar yang menuntun seseorang dalam bertindak atau keyakinan dasar yang menuntun seseorang dalam bertindak dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Patton (2002), para peneliti konstruktivis mempelajari beragam realita yang terkonstruksi oleh individu dan implikasi dari kontruksi tersebut bagi kehidupan mereka dengan yang lain. Dalam konstruksivis, setiap individu memiliki pengalaman yang unik. Dengan demikian, penelitian dengan strategi seperti ini menyarankan bahwa setiap cara yang diambil individu dalam memandang dunia adalah valid, dan perlu adanya rasa menghargai atas pandangan tersebut.

Oleh karena itu, paradigma yang digunakan di dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Paradigma konstruktivi yang mana paradigma ini merupakan antitesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan. Paradigma ini juga

memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap *socially meaningful action* melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap pelaku sosial yang bersangkutan menciptakan dan memelihara/mengelola dunia sosial mereka (M Chairul Basrun Umanailo, 2019). Hal ini yang berfungsi guna untuk mengetahui pengalaman yang didapat oleh masyarakat dalam merencanakan, mengakses serta mengevaluasi keberadaan ruang publik Pada Masyarakat Baturaja hingga terpenuhinya kebutuhan mereka dari kegiatan tersebut.

3.2 Tipe Penelitian

Denzin & Lincoln (1998) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif lebih ditujukan untuk mencapai pemahaman mendalam mengenai organisasi atau peristiwa khusus, ketimbang mendeskripsikan bagian permukaan dari sampel besar dari sebuah populasi. Penelitian ini juga bertujuan untuk menyediakan penjelasan tersurat mengenai struktur, tatanan dan pola yang luas yang terdapat dalam suatu kelompok partisipan. Penelitian kualitatif juga disebut *etno-metodologi* atau penelitian lapangan. Penelitian ini juga menghasilkan data mengenai kelompok manusia dalam latar/setting sosial (Anta Kusuma & Simanungkalit, 2022).

Penelitian kualitatif ini juga ditujukan untuk mendapatkan pemahaman yang mendasar melalui pengalaman tangan pertama, laporan yang sebenar-benarnya, dan catatan-catatan percakapan yang aktual. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana para partisipan mengambil makna dari lingkungan

sekitar dan bagaimana makna-makna tersebut mempengaruhi perilaku mereka sendiri.

Dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah-masalah manusia dan sosial, bukan mendeskripsikan bagian permukaan dari suatu realitas sebagaimana dilakukan penelitian kuantitatif dengan positivismenya. Peneliti menginterpretasikan bagaimana subjek memperoleh makna dari lingkungan sekeliling, dan bagaimana makna tersebut mempengaruhi perilaku mereka. Penelitian dilakukan dalam latar (*setting*) yang alamiah (*naturalistic*) bukan hasil perlakuan (*treatment*) atau manipulasi variabel yang dilibatkan (Walidin et al., 2015).

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian ini lebih mendasarkan pada suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong Lexy J, 2012). Tipe penelitian deskriptif juga merupakan penelitian yang memaparkan tentang suatu fenomena sosial tertentu, baik tunggal maupun jamak. Karakteristiknya berbentuk data yang diambil dari sumber tunggal atau jamak dengan metode observasi/ pengamatan langsung dan *survey* (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018).

Mely G. Tan di dalam jurnal diakom juga mengatakan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala

dan gejala lain dalam masyarakat. Ada atau tidaknya hipotesis tergantung dari sedikit banyaknya pengetahuan tentang masalah yang menjadi perhatian utama (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018).

Untuk mendapatkan kesimpulan objektif, penelitian kualitatif deskriptif mencoba mendalami dan menerobos gejala nya dengan menginterpretasikan masalah atau mengumpulkan kombinasi dari berbagai permasalahan sebagaimana disajikan situasinya. Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada seperti wawancara, pengamatan atau observasi dan pemanfaatan dokumen (Umanailo, 2018).

Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi fokus dari sebuah penelitian. Objek penelitian akan dianalisis dengan menggunakan teori-teori yang sesuai dengan objek yang diteliti. Objek yang menjadi sumber dalam penelitian adalah strategi komunikasi Bank Sumsel Babel Syariah Baturaja.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Jenis pengumpulan data merupakan pencarian subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan, baik tertulis maupun lisan. Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dengan cara menggali sumber asli melalui informasi/informan. Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara dan dokumentasi (Umanailo, 2018).

a. Observasi

Menurut Kusumah pengamatan atau observasi adalah proses pengambilan data dalam penelitian dimana peneliti atau pengamat melihat situasi penelitian (Walidin et al., 2015). Observasi berbeda dengan pengamatan yang dilakukan sehari-hari, observasi sebagai cara penelitian menuntut dipenuhinya syarat-syarat tertentu yang merupakan jaminan bahwa hasil observasi (pengamatan) memang sesuai dengan kenyataan yang menjadi sasaran penelitian.

Syarat-syarat tersebut adalah peneliti harus berusaha membandingkan dengan hasil pengamatan orang lain dalam masalah yang sama dan dalam keadaan yang sama, apabila ternyata mendapatkan hasil yang tidak sama, maka harus diperiksa kembali di mana kesalahannya tempat penelitian. Oberdasarkan penjabaran tersebut, observasi yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan di sekitar Bank Sumsel Babel Syariah Baturaja baik pegawai maupun nasabah.

b. *Interview/Wawancara*

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Maksud mengadakan wawancara antara lain adalah untuk mendapatkan informasi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi tuntutan, kepedulian dan lain-lain. Menurut Kartono interview atau wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik (Walidin et al., 2015).

Wawancara ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulannya berdasar pada laporan tentang diri sendiri atau tidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti kepada informan, informan yang diwawancarai sudah sesuai dengan ketentuan teknik penentuan informan.

c. *Dokumentasi*

Dokumentasi dari asal katanya dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dokumentasi adalah sekumpulan berkas yakni mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, majalah, prasasti, notulen agenda dan sebagainya yang diperjan untuk mengetahui tentang permasalahan yang peneliti bahas berdasarkan pengertian tersebut, metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan cara memperoleh data dan informasi yang dapat yang berupa sejarah singkat, visi, misi, motto, struktur organisasi dan lain-lain yang berhubungan dengan objek penelitian.

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder ialah kebalikan dari data primer, yakni data yang sejatinya sudah tersedia dan terkompilasi sehingga peneliti dipermudahkannya dalam memperoleh data karena ia tinggal mencari dan mengumpulkan data ini dari sumber aslinya (David tan, 2021).

a. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari dan mempelajari buku-buku pustaka yang sesuai dengan bidang yang diteliti.

b. Penggunaan Internet

Penggunaan internet adalah salah satu sumber dalam teknik pengumpulan data karena melalui internet penulis dapat menemukan berbagai informasi terkait dengan penelitian ini. Informasi yang didapatkan tentu sangat berguna dan membantu penulis dalam penyusunan penelitian, serta dilengkapi dengan bahan bacaan yang berasal dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Kemudahan mengakses internet menjadi point penting untuk menjadikan pencarian data di internet sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini.

3.5 Teknik Penentuan Informan

Pada penelitian ini teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan), seperti apa yang telah dijabarkan oleh Sugiyono, 2008: 219, yang tertulis dalam jurnal *Ekp*, *purposive sampling* merupakan pengambilan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, misalnya peneliti mengetahui dengan jelas identitas dan kemampuan informan dalam

memberikan informasi. Selain itu, bisa jadi informan yang dipilih memiliki jabatan tertentu yang berkaitan dengan topik penelitian. Dengan demikian, teknik ini memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data (Ramadhani Khija Maimuna K. Tarishi, 2015). Informan yang akan dipilih harus memiliki kriteria yang semestinya seperti yang tertera di bawah ini:

1. Informan merupakan orang yang bertanggung jawab dalam mengelola Bank Sumsel Babel cabang Syariah Baturaja.
2. Informan merupakan penanggung jawab pelayanan nasabah serta penanggung jawab mempromosikan produk.
3. Informan memiliki *kredibilitas* tinggi dalam bidang ilmu komunikasi.
4. Informan memiliki pengetahuan mendalam mengenai aplikasi BSB *Mobile*.
5. Informan merupakan pengguna aplikasi BSB *Mobile*.
6. Informan merupakan pemilik tabungan Bank Sumsel Babel Syariah, tetapi tidak menggunakan BSB *Mobile*.
7. Informan memiliki pengetahuan mendalam mengenai aplikasi BSB *Mobile*.
8. Informan bersedia di wawancarai.

Berdasarkan kriteria diatas maka dipilihlah kelima informan sebagai berikut.

Tabel 3. 1 Key Informan

NO	NAMA	JABATAN
1	Mena Okctora	Pimpinan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Baturaja
2	Yuken Sesilia	Penyelia Layanan Nasabah Prioritas
3	Intania Palasky	<i>Customer service</i>
4	Prayoga	Nasabah pengguna aplikasi BSB <i>Mobile</i>
5	Destia	Nasabah pemilik tabungan Bank Sumsel Babel Syariah, tetapi tidak menggunakan BSB <i>Mobile</i> .
6	Septiana Wulandari, M.I.Kom	Akademis

3.6 Teknik Analisis Data

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan. Analisis data dalam penelitian mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman terdiri dari beberapa tahapan antara lain.

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap *key informan* yang *compatible* terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.

2. Reduksi data (*data reduction*) adalah proses pemilihan, pemustan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti (Julian Gunadi, 2023).
3. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali (Martin et al., 2022).
4. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*) upaya penarikan kesimpulan ini dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula

belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh (Martin et al., 2022).

3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Triangulasi adalah suatu cara mendapatkan data yang benar-benar absah dengan menggunakan pendekatan metode ganda. *Triangulasi* adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. *Triangulasi* artinya mengulang atau klarifikasi dengan aneka sumber. Jika diperlukan *Triangulasi* data, dapat dilakukan dengan cara mencari data-data lain sebagai pembanding. Orang yang terlibat dapat dimintai keterangan lebih lanjut tentang data yang diperoleh. Jika *Triangulasi* pada aspek metode, perlu meninjau ulang metode yang digunakan (dokumentasi, observasi, catatan lapangan dan lainnya). (Sutriani & Octaviani, 2019).

Dalam penelitian kualitatif pengamatan (observasi) dan wawancara merupakan dua teknik pengumpulan data (alat ukur) yang utama, karena mempunyai kesahihan dan keandalan yang tinggi dan mampu menjaring data verbal maupun nonverbal tentang aspek perilaku manusia. Untuk mengurangi kelemahan masing-masing teknik yang disebabkan faktor peneliti sebagai instrumen kunci, kedua teknik tersebut dapat digunakan secara tumpang tindih

sehingga kesahihan dan keandalanya dapat di tingkatkan. Dengan demikian data yang diperoleh akan valid dan keabsahan data juga tinggi (M. Makbul, 2021).

Dengan penjabaran diatas dapat ditentukan bahwa dalam penelitian ini teknik pemeriksaan yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber ini membuat peneliti membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari masing-masing sumber atau informan penelitian sebagai pembanding untuk mengecek kebenaran informasi yang didapatkan.