

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian UPC Serang Cikarang, yang berlokasi di Jalan Raya Serang – Cibarusah, Serang, Cikarang selatan. Peneliti memilih lokasi ini karena Pegadaian UPC Serang Cikarang memiliki jumlah nasabah yang cukup besar dibandingkan dengan UPC-UPC Cabang Cikarang dan memiliki peningkatan transaksi user PDS dari tahun 2021–2023. Penelitian ini dimulai pada bulan Mei 2024 hingga Juli 2024.

Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan												
		Mei 2024				Juni 2024				Juli 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi awal	■											
2	Pengajuan izin penelitian		■										
3	Persiapan instrumen penelitian			■									
4	Pengumpulan data				■	■	■	■	■				
5	Pengolahan data								■	■	■		
6	Analisis dan evaluasi									■	■	■	
7	Penulisan laporan												■
8	Pengumpulan draft hasil penelitian												■

Sumber : Rencana penelitian 2024

3.2 Jenis Penelitian

Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Sumber data untuk penelitian ini berasal data primer dan data sekunder. Peneliti melakukan pengamatan kepada pelanggan yang ingin melakukan transaksi melalui aplikasi layanan pegadaian digital di pegadaian UPC Serang

Cikarang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti merupakan sebagai instrumen kunci, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam penelitian kualitatif, teori tidak mempengaruhi pengumpulan data dalam penelitian kualitatif; sebaliknya, fakta-fakta yang ditemukan di lapangan mempengaruhi pengumpulan data. Oleh karena itu, analisis data dilakukan secara induktif dan digunakan untuk membangun hipotesis dan teori. Jadi dalam penelitian kuantitatif, analisis data digunakan untuk menguji hipotesis. Dan dalam penelitian kualitatif, analisis data digunakan untuk membangun hipotesis.

3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan kuantitas dan fitur tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian membuat kesimpulan. Menurut informasi yang diberikan oleh pegadaian UPC Serang Cikarang, ada 1.800 nasabah yang menggunakan layanan pegadaian digital. Oleh karena itu, kami menggunakan angka 1.800 sebagai populasi penelitian ini.

3.3.2 Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono, (2019:81) Sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Dalam kasus di mana populasi besar, peneliti mungkin tidak dapat mempelajari semua aspek populasi karena keterbatasan dana dan waktu. Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel yang digunakan.

Menurut Zuchri (2021) Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel dari berbagai sumber data berdasarkan pertimbangan khusus. Salah satu contoh dari pertimbangan ini adalah individu yang dianggap memiliki pengetahuan tertinggi tentang apa yang diharapkan dari mereka, atau mungkin karena statusnya

sebagai penguasa, yang akan memudahkan peneliti untuk mempelajari objek atau situasi sosial yang diteliti.

Dalam hal ini peneliti mengambil sampel sebanyak 20 orang yang terdiri dari 18 orang nasabah dan 2 orang karyawan pegadaian UPC Serang Cikarang. Dengan menargetkan nasabah aktif dan pengguna aplikasi PDS di UPC Serang Cikarang, dimana nasabah dan karyawan tersebut akan diwawancarai. Pada penelitian ini hal-hal yang menjadi pertimbangan dalam pengambilan sampel yaitu :

- a) Nasabah yang masih aktif bertransaksi di pegadaian UPC Serang Cikarang
- b) Nasabah pengguna aplikasi PDS.

3.4 Sumber Data

Sumber data merupakan semua keterangan yang diperoleh oleh informan baik berasal dari dokumen dalam bentuk statistik maupun dalam bentuk lainnya untuk keperluan penelitian (Moleong, Lexy, 2017). Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, seperti yang dipopulerkan oleh (Sugiyono, 2019)

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan. Data primer diperoleh dari informan yaitu seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti (Sugiyono, 2021). Sederhananya, sumber primer adalah sumber data asli darimana data sekunder berasal. Misalnya melalui wawancara dengan nasabah-nasabah aktif pegadaian yang menggunakan aplikasi PDS dan dua orang karyawan pegadaian UPC Serang Cikarang.

3.4.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:193) Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, seperti literatur dan dokumentasi. Data sekunder dari penelitian ini adalah jumlah nasabah Pegadaian UPC Serang Cikarang dan jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi PDS.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Hamzah (2019) Teknik pengumpulan data kualitatif merupakan pengumpulan data-data yang bersifat deskriptif, yaitu data berupa tanda-tanda hasil wawancara atau observasi yang dikategorikan dalam bentuk lainnya seperti foto, dokumen, artefak, dan catatan-catatan saat penelitian di lapangan.

Dari semua teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, kata-kata dan tindakan merupakan data utama bagi peneliti, sedangkan data lainnya merupakan data pendukung. Maka dari itu, dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan dengan teknik; wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada pendekatan ini, peneliti bisa menggunakan macam-macam teknik pendekatan, apakah mengambil secara terbuka ataupun diketahui oleh informan atau secara tertutup, disesuaikan dengan kebutuhan peneliti. Namun dari semua pendekatan yang dipakai, pengambilan data dalam penelitian dengan cara terarah, sadar, sistematis dan bertujuan memperoleh data penelitian yang dibutuhkan.

Untuk mengumpulkan data dilapangan dalam rangka menjawab Fokus penelitian, maka dipergunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang detail jika dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara atau kuesioner. Jika wawancara atau kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada obyek alam yang lain.

Metode observasi digunakan untuk mencari data-data tentang Efektifitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian UPC Serang Cikarang. Observasi ini dilaksanakan secara langsung dengan berinteraksi melalui kegiatan dan peristiwa alami yang terjadi dan hal-hal lain yang dapat memberikan data atau informasi dalam penulisan skripsi.

2. Wawancara

Wawancara, juga dikenal sebagai interview, adalah jenis komunikasi verbal yang digunakan untuk mengumpulkan informasi. Metode pengumpulan data ini melibatkan tanya jawab antara individu yang disurvei dan digunakan untuk

mengumpulkan data. Hasil dari metode ini sangat bergantung pada kreativitas pewawancara karena hasilnya sangat bergantung pada kemampuan pewawancara untuk mencatat, menemukan jawaban, dan memahami setiap jawaban yang diberikan

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara struktural, yaitu dengan mengumpulkan data, menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan peneliti mencatatnya. Selanjutnya, peneliti mewawancarai dari pihak pengelola atau penaksir, dan kasir di kantor Pegadaian UPC Serang Cikarang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya besar dari seseorang. Namun, perlu diingat bahwa tidak semua dokumen berkualitas tinggi.

Peneliti akan mengumpulkan semua dokumen dari arsip selama penelitian berlangsung, baik dokumentasi di pegadaian UPC Serang Cikarang dan juga diluar pegadaian UPC Serang Cikarang yang berhubungan langsung dengan nasabah aktif dan pengguna PDS. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian UPC Serang Cikarang.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2021), menjelaskan bahwa teknik analisis data dibagi dalam beberapa langkah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2021:133), Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan dalam waktu lama sehingga banyak data yang bervariasi. Pada proses pelaksanaannya, informasi yang diperoleh dari wawancara dengan orang-orang dari berbagai unsur, seperti pemerintah, kelompok organisasi atau masyarakat akan dicocokkan dengan data yang diperoleh dari dokumentasi dan observasi untuk memastikan bahwa data tidak diragukan lagi dan sesuai dengan fakta dilapangan

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2021:247-249), reduksi data yaitu merangkum, memilih elemen penting, memfokuskan pada elemen yang relevan dengan topik penelitian, dan menemukan tema dan polanya. Oleh karena itu, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah proses pengumpulan data berikutnya.

3. Penyajian Data

Data adalah beberapa informasi yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiyono, 2021). Dalam penyajian data yang dibuat secara naratif yang berisi informasi tentang seberapa efektif dari penggunaan aplikasi PDS dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah di Pegadaian UPC Serang Cikarang.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah keempat dalam analisis data kualitatif menurut (Sugiyono, 2021) Kesimpulan awal yang dibuat masih bersifat tentatif dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukungnya. Namun, jika kesimpulan yang dibuat di tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel.

5. Analisis SWOT

Langkah kelima dalam analisis penelitian ini adalah analisis SWOT, menurut (Ningrum, 2019) metode pengolahan analisis SWOT terdiri dari tiga tahapan, yaitu :

1. Matriks *Internal Strategy Analysis Summary* (IFAS) dan *Eksternal Strategy Analysis Summary* (EFAS). Dalam tahapan ini hasil wawancara yang sudah dilaksanakan dimasukkan ke dalam matriks IFAS dan EFAS .

2. Diagram Kartesius SWOT Analisis

Pada tahap ini analisis diukur dengan menggunakan diagram kartesius dan menghasilkan sebuah strataegi yang dapat digunakan untuk menyusun dan menyiapkan perusahaan dalam menghadapi pesaing.

3. Matriks SWOT

Langkah terakhir dalam analisis SWOT yaitu menggabungkan indikator kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman menggunakan matriks SWOT. Akan tetapi, tidak semua rencana dalam strategi dari matriks ini dimanfaatkan secara maksimal.

Tabel 3. 2 Analisis Data

