

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif eksploratif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai persepsi dan sentimen nasabah terhadap penggunaan *Super App Ollin*. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna subjektif, pengalaman, serta interpretasi nasabah dalam berinteraksi dengan teknologi layanan perbankan digital, khususnya dalam konteks perbankan syariah. Metode deskriptif eksploratif banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi dan layanan digital untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna secara mendalam tanpa melakukan pengujian hipotesis statistik (Ernanto & Hermawan, 2022).

Melalui pendekatan ini, data dianalisis menggunakan analisis tematik dan analisis sentimen guna mengidentifikasi pola makna, nilai, preferensi, serta emosi yang muncul dari pengalaman nasabah selama menggunakan aplikasi *Ollin*. Analisis tematik memungkinkan peneliti untuk mengorganisasi dan menafsirkan data kualitatif secara sistematis berdasarkan tema-tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian (Braun & Clarke, 2006). Sementara itu, analisis sentimen dalam konteks kualitatif digunakan untuk memahami kecenderungan sikap nasabah baik positif, negatif, maupun netral terhadap fitur, kemudahan, keamanan, dan keandalan layanan digital. Pendekatan ini semakin banyak diterapkan dalam evaluasi layanan keuangan digital, termasuk perbankan syariah, karena mampu menangkap dimensi afektif dan perseptual pengguna secara lebih kontekstual dan mendalam (Kornitasari et al., 2024).

3.2 Setting Penelitian

1.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Padang, yang merupakan pusat kegiatan ekonomi dan pemerintahan di Provinsi Sumatera Barat. Kota Padang dipilih karena memiliki tingkat penggunaan aplikasi perbankan digital yang relatif tinggi. Selain itu, Kota Padang merupakan wilayah

dengan jumlah nasabah Bank Nagari Syariah yang cukup besar dan menjadi salah satu lokasi strategis dalam pengembangan layanan *Super App Ollin*. Penelitian ini difokuskan pada nasabah Bank Nagari Cabang Syariah Padang yang telah menggunakan *Super App Ollin* secara aktif dalam periode tertentu. Pemilihan Informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan karena memungkinkan peneliti untuk memilih Informan yang sesuai dengan kriteria penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih relevan dan mendalam, terutama dalam menggambarkan persepsi dan sentimen nasabah terhadap penggunaan aplikasi perbankan digital berbasis syariah.

1.2.2 Kriteria Penelitian

Kriteria penelitian digunakan sebagai dasar dalam menentukan Informan yang akan dilibatkan dalam penelitian ini. Penetapan kriteria tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh berasal dari Informan yang sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian, khususnya dalam menggali persepsi dan pengalaman penggunaan *Super App Ollin* pada perbankan syariah. Adapun kriteria penelitian dalam studi ini dibagi ke dalam empat kriteria sebagai berikut:

1. Nasabah Bank Nagari Cabang Syariah Padang

Informan dalam penelitian ini merupakan nasabah aktif Bank Nagari Cabang Syariah Padang, sebagaimana batasan penelitian yang telah ditetapkan pada Bab I. Kriteria ini ditetapkan untuk memastikan bahwa persepsi dan pengalaman yang disampaikan Informan berkaitan secara langsung dengan sistem layanan perbankan syariah yang terintegrasi dalam *Super App Ollin*.

2. Berusia minimal 18 tahun

Batasan usia minimal 18 tahun ditetapkan agar Informan telah berada pada kategori dewasa secara hukum serta memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan keuangan secara mandiri. Dengan demikian, Informan diharapkan mampu memberikan

penilaian yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan terhadap penggunaan *Super App Ollin*.

3. Telah menggunakan *Super App Ollin* minimal selama tiga bulan

Kriteria penggunaan minimal selama tiga bulan ditetapkan untuk memastikan bahwa Informan memiliki pengalaman yang memadai dalam menggunakan berbagai fitur yang tersedia dalam *Super App Ollin*. Pengalaman penggunaan yang berkelanjutan memungkinkan Informan memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait persepsi, kenyamanan, serta kendala yang dihadapi selama menggunakan aplikasi.

4. Memiliki akun aktif pada *Super App Ollin*

Kriteria ini ditetapkan untuk memastikan bahwa Informan merupakan pengguna aktif yang benar-benar berinteraksi dengan *Super App Ollin* dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Informan dengan akun aktif diyakini memiliki pengalaman transaksi dan interaksi dengan fitur aplikasi, seperti pembayaran, transfer, pembukaan rekening syariah, maupun aktivitas keuangan lainnya yang relevan dengan tujuan penelitian.

1.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian kualitatif merujuk pada keseluruhan individu atau unit yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan fokus penelitian (Dewi et al., 2025), dimana dalam hal ini adalah seluruh nasabah pengguna *Super App Ollin* pada Bank Nagari Syariah Padang yang menjadi Objek penelitian. Jumlah Pengguna *Super App Ollin by Bank Nagari* pada Bank Nagari Cabang Syariah Padang yang menjadi objek penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Pengguna *Ollin*
Bank Nagari Cabang Syariah Padang**

Periode	Jumlah Pengguna
Tahun 2023	2.673
Tahun 2024	7.215
Januari 2025	8.735
Februari 2025	9.120
Maret 2025	10.226
April 2025	11.232
Mei 2025	12.526
Juni 2025	14.021
Juli 2025	14.906
Agustus 2025	15.480

Sumber : Bank Nagari (2025)

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi *Ollin* pada Bank Nagari Cabang Syariah Padang mengalami pertumbuhan pesat. Pada tahun 2023 tercatat 2.673 pengguna, kemudian meningkat lebih dari dua kali lipat pada tahun 2024 menjadi 7.215 pengguna. Hingga Agustus 2025, jumlah pengguna terus bertambah dan mencapai 15.480 pengguna, menandakan meningkatnya adopsi layanan digital oleh nasabah secara konsisten.

Sedangkan *sampel* merupakan bagian dari populasi yang dipilih secara *purposive* (sengaja) untuk menyediakan data yang kaya dan relevan guna mencapai tujuan penelitian (Palinkas et al., 2016). Dalam penelitian kualitatif, ukuran sampel tidak ditentukan secara statistik seperti pada penelitian kuantitatif, melainkan ditentukan berdasarkan prinsip *saturation* atau kejenuhan data, yaitu titik di mana tidak ditemukan lagi informasi baru yang relevan dengan fenomena yang diteliti (Rahimi, 2024). Konsep ini penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki kedalaman dan variasi makna yang memadai

(*data saturation*) sehingga dapat mendukung analisis tematik yang komprehensif dan kredibel. Berdasarkan kajian empiris mengenai ukuran sampel dalam penelitian kualitatif, jumlah partisipan yang direkomendasikan untuk mencapai titik kejenuhan data (*data saturation*) umumnya berada pada kisaran 20 hingga 40 narasumber (Aguboshim, 2021).

Hennink dan Kaiser (2022) melalui tinjauan sistematis terhadap berbagai studi kualitatif menunjukkan bahwa saturasi makna (*meaning saturation*) biasanya tercapai antara 16 hingga 24 wawancara, sedangkan untuk studi yang lebih kompleks dan lintas konteks, seperti *metatheme saturation*, diperlukan antara 20 hingga 40 wawancara. Temuan ini diperkuat oleh Wutich et al (2024) yang dalam kajian integratifnya menyatakan bahwa kisaran 20-40 partisipan per lokasi penelitian merupakan panduan empiris yang layak digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh kedalaman makna, variasi konteks, dan saturasi teori yang memadai. Seterusnya menurut Morse (1994), ukuran sampel dalam penelitian idealnya berada pada kisaran 30 hingga 50 partisipan. Jumlah tersebut dinilai memadai untuk mencapai kedalaman dan keragaman data (*data richness*) sehingga peneliti dapat memperoleh saturasi informasi yang diperlukan tanpa kehilangan fokus konteks penelitian (Dong, 2025). Berdasarkan pertimbangan tersebut, serta dengan memperhatikan kompleksitas fokus penelitian, keterbatasan penelitian, dan kebutuhan untuk memperoleh kedalaman serta variasi makna yang memadai, peneliti menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 Informan. Jumlah ini dinilai telah memenuhi prinsip kejenuhan data (*data saturation*), sekaligus berada dalam kisaran empiris yang direkomendasikan oleh berbagai studi metodologis kualitatif untuk menghasilkan analisis tematik dan sentimen yang komprehensif, kredibel, dan kontekstual.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara. Wawancara dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta sentimen Informan terhadap penggunaan *Super App Ollin* pada Bank Nagari Syariah. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur. Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya berdasarkan tujuan dan fokus penelitian. Pedoman wawancara berfungsi sebagai panduan agar pembahasan tetap terarah, namun tetap memberikan ruang bagi Informan untuk menyampaikan pandangan dan pengalaman mereka secara bebas. Peneliti juga dapat mengajukan pertanyaan lanjutan untuk memperdalam informasi yang dianggap penting dan relevan.

Wawancara dilakukan secara langsung kepada Informan yang telah memenuhi kriteria penelitian. Setiap wawancara berlangsung dalam durasi tertentu dan dilakukan dengan persetujuan Informan. Data yang diperoleh dari wawancara dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan perangkat lunak NVivo 15. Penggunaan NVivo 15 bertujuan untuk membantu peneliti dalam melakukan analisis data secara lebih sistematis, terstruktur, dan transparan, sehingga proses penarikan tema dan makna dapat dilakukan secara lebih akurat. Tahap awal analisis dilakukan dengan mentranskripsikan seluruh hasil wawancara Informan secara verbatim. Transkrip wawancara kemudian diimpor ke dalam NVivo 15 sebagai sumber data utama. Setelah itu, peneliti melakukan proses coding, yaitu pemberian kode pada bagian-bagian teks yang dianggap relevan dengan fokus dan tujuan penelitian. Selanjutnya, kode-kode yang memiliki kesamaan makna dikelompokkan ke dalam kategori yang lebih luas melalui proses axial coding. Pada tahap ini, peneliti mulai mengidentifikasi hubungan antar kategori untuk membentuk tema-tema utama yang mencerminkan persepsi, pengalaman, serta sentimen Informan terhadap penggunaan *Super App Ollin*. NVivo 15 membantu peneliti dalam memvisualisasikan hubungan antar tema. Hasil analisis yang diperoleh dari NVivo 15 kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang didukung

oleh kutipan langsung dari pernyataan Informan. Dengan bantuan NVivo 15, proses analisis data kualitatif dalam penelitian ini menjadi lebih sistematis dan dapat ditelusuri kembali sehingga meningkatkan kredibilitas hasil penelitian. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai masing-masing teknik:

1. Wawancara Semi-Terstruktur

Teknik utama dalam pengumpulan data primer pada penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur. Wawancara ini digunakan untuk menggali informasi secara mendalam dari para Informan yang merupakan nasabah pengguna layanan syariah melalui *Super App Ollin*. Wawancara semi-terstruktur dipilih karena sifatnya yang fleksibel dan memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi jawaban Informan secara lebih luas dan mendalam. Peneliti menyiapkan panduan wawancara dengan daftar pertanyaan terbuka yang telah disusun berdasarkan indikator penelitian, namun juga memberi ruang bagi pengembangan pertanyaan lanjutan sesuai dengan dinamika interaksi dan jawaban yang diberikan oleh Informan. Melalui teknik ini, peneliti dapat menggali pengalaman langsung, persepsi pribadi, serta sentimen emosional Informan terhadap fitur-fitur, kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap layanan syariah digital, serta tantangan yang mereka hadapi selama penggunaan aplikasi tersebut.

Tabel 3.2 Instrument Wawancara Semi Terstruktur

Aspek Penelitian	Indikator	Narasumber
Kesiapan Teknologi	a. Tingkat pengetahuan tentang <i>Super App Ollin</i> . b. Kesiapan dalam menggunakan aplikasi digital <i>Ollin</i> . c. Kepercayaan diri dalam menggunakan fitur-fitur <i>Ollin</i> . d. Pertimbangan syariah dalam penggunaan <i>Ollin</i> oleh nasabah syariah.	Nasabah pengguna <i>Super App Ollin</i>

Persepsi Manfaat	a. Kemudahan aktivitas perbankan dengan <i>Ollin</i> . b. Fitur paling bermanfaat bagi pengguna. c. Efisiensi layanan perbankan meningkat. d. Dukungan terhadap prinsip syariah.	Nasabah pengguna <i>Super App Ollin</i>
Kemudahan Penggunaan	a. Pengalaman awal menggunakan aplikasi <i>Ollin</i> . b. Tingkat kesulitan memahami navigasi dan fitur. c. Penilaian terhadap keintuitifan tampilan aplikasi. d. Kemudahan akses fitur-fitur syariah dalam aplikasi.	Nasabah pengguna <i>Super App Ollin</i>
Kepercayaan	a. Rasa aman dalam bertransaksi di aplikasi. b. Pandangan terhadap perlindungan data pribadi. c. Pengalaman kendala teknis yang memengaruhi kepercayaan. d. Tingkat kepercayaan terhadap komitmen syariah Bank Nagari.	Nasabah pengguna <i>Super App Ollin</i>

2. Dokumentasi

Selain wawancara, peneliti juga melakukan teknik dokumentasi sebagai bagian dari proses pengumpulan data. Dokumentasi ini mencakup pengamatan terhadap bukti-bukti penggunaan *Super App Ollin* oleh Informan, seperti tangkapan layar transaksi, riwayat penggunaan fitur syariah, serta testimoni yang disampaikan melalui media digital seperti pesan singkat atau media sosial. Dokumentasi ini bertujuan untuk memperkuat data hasil wawancara dengan memberikan bukti visual atau naratif yang konkret mengenai interaksi Informan dengan aplikasi. Teknik ini juga membantu

peneliti dalam melakukan verifikasi atas klaim-klaim yang disampaikan dalam wawancara, serta memungkinkan analisis terhadap pola-pola penggunaan yang berulang atau perilaku digital tertentu yang signifikan.

3. Literatur Sekunder

Sebagai pelengkap dan alat triangulasi, peneliti juga memanfaatkan literatur sekunder. Literatur ini mencakup hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan, laporan internal dari Bank Nagari, data statistik penggunaan *Super App Ollin*, serta publikasi akademik dan jurnal ilmiah yang membahas topik terkait seperti teknologi keuangan syariah, teori penerimaan teknologi (Technology Acceptance Model/TAM), dan perilaku konsumen digital. Penggunaan literatur sekunder bertujuan untuk memberikan konteks teoritis dan empiris terhadap data primer yang dikumpulkan, serta memperkuat landasan analisis dalam pembahasan temuan penelitian.

Selain itu, literatur sekunder juga berfungsi sebagai pembanding terhadap temuan lapangan, guna menilai konsistensi atau perbedaan antara pengalaman Informan dengan hasil studi yang telah dilakukan sebelumnya. Kombinasi ketiga teknik pengumpulan data ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih utuh, valid, dan mendalam mengenai persepsi serta sentimen nasabah syariah terhadap penggunaan *Super App Ollin*, sehingga hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan layanan keuangan digital berbasis syariah di masa depan.

3.4 Teknik Analisis Data

3.4.1 Analisis Tematik

Analisis tematik dalam penelitian ini mengadopsi kerangka reflektif Braun & Clarke (2006), yang bertujuan mengidentifikasi, menganalisis, dan memaparkan pola makna dalam data kualitatif (Nowell et al., 2017). Enam tahap utama yang digunakan meliputi: (1) *familiarisasi data* melalui pembacaan berulang transkrip wawancara demi menangkap nuansa persepsi nasabah syariah, (2) *generasi kode awal* baik secara induktif maupun deduktif untuk menandai wacana, (3) *pengembangan tema* dengan mengelompokkan kode serupa, (4) *peninjauan ulang tema* guna memastikan kohesi dan kejelasan batas tema, (5) *pendefinisian tema* dengan penamaan yang representatif, dan (6) *penyusunan laporan tematik* yang disertai kutipan ilustratif Informan (Braun & and Clarke, 2021).

NVivo digunakan untuk memfasilitasi proses diantaranya *impor transkrip*, pembangkitan *word frequency*, pemberian kode manual dan otomatis, serta dokumentasi memos. Selanjutnya, *query* seperti *matrix coding* membantu menyoroti hubungan antar tema dan kategori demografis (Dhakal, 2022). Dengan pendekatan ini, peneliti memetakan dimensi kualitatif pemaknaan nasabah syariah terhadap *Super App Ollin* secara sistematis, serta mampu membedakan tema utama dan subtema yang relevan, sekaligus menjaga legitimasi dan transparansi analisis.

3.4.2 Analisis Sentimen

Analisis sentimen dilakukan untuk mengidentifikasi orientasi emotif Informan terhadap *Super App Ollin* berupa tanggapan positif, negatif, atau netral. Dalam konteks penelitian ini, analisis sentimen berfungsi sebagai alat penting untuk memahami persepsi dan kepuasan nasabah terhadap fitur, layanan, dan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi *Ollin* by Bank Nagari. Teknik ini membantu menguraikan ekspresi-emotif yang muncul dalam respons wawancara maupun ulasan digital, yang kemudian dikategorikan berdasarkan nada

emosionalnya. Sentimen positif umumnya mencerminkan kepuasan, kepercayaan, dan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi. Sebaliknya, sentimen negatif menandakan kekecewaan atau tantangan yang dihadapi pengguna, seperti fitur yang tidak optimal, kendala teknis, atau ketidaksesuaian dengan prinsip syariah. Sementara itu, sentimen netral menggambarkan respons yang tidak secara eksplisit mencerminkan kepuasan maupun ketidakpuasan.

Analisis sentiment ini menggunakan *NVivo Word Similarity Cluster* dengan *Pearson's Coefficient* yang mana digunakan untuk mengukur keterkaitan atau kemiripan antar kata dalam korpus teks penelitian. *Pearson's Coefficient* merupakan ukuran korelasi linear yang sering diterapkan pada analisis klaster berbasis teks karena kemampuannya mendeteksi pola hubungan antar variabel (kata) secara sederhana dan mudah diinterpretasikan (Brentari, E., Dancelli, L., Manisera, 2025). Pendekatan ini relevan digunakan dalam penelitian berbasis teknologi perbankan, khususnya dalam mengkaji akseptabilitas aplikasi digital dalam ekosistem keuangan syariah. Selain itu, analisis sentimen juga menjadi alat evaluatif untuk meningkatkan layanan dan pengalaman pengguna secara berkelanjutan, berdasarkan suara langsung dari pengguna. Dalam studi terbaru oleh Adiningtyas & Auliani (2024) banyak ditemukan sentimen negatif terkait efisiensi, kepatuhan, ketersediaan sistem, dan privasi. Selain itu studi oleh Balçioğlu (2024) menemukan bahwa terdapat perubahan sentimen nasabah pada masa masa pembaruan aplikasi. Sehingga hal ini menjelaskan bahwa pembaruan aplikasi menjadi lebih baik itu sangat mempengaruhi sentimen nasabah dalam penggunaan aplikasi tersebut.

3.4.3 Analisis Hubungan Antar Tema

Dalam tahap ini, NVivo tidak hanya digunakan untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi tema melalui proses pengodean, tetapi juga untuk menghitung intensitas kemunculan tema berdasarkan frekuensi node dalam transkrip wawancara. Tema-tema utama

direpresentasikan dalam bentuk skor frekuensi yang bersifat ordinal atau berperingkat, yang mencerminkan tingkat penekanan atau dominasi tema dalam pengalaman Informan (Allsop et al., 2022). Data tersebut selanjutnya dianalisis untuk melihat hubungan antar tema menggunakan koefisien korelasi *Spearman* (ρ atau r_s). Pemilihan uji *Spearman* didasarkan pada karakteristik data yang tidak mensyaratkan distribusi normal serta sesuai untuk data berperingkat. Nilai koefisien r_s berada pada rentang -1 hingga $+1$, yang menunjukkan arah dan kekuatan hubungan monotonik antar tema. Sebagai contoh, nilai r_s positif yang tinggi mengindikasikan bahwa peningkatan intensitas suatu tema berkaitan dengan peningkatan intensitas tema atau sentimen lain yang diuji.

NVivo menyediakan fitur *matrix coding query* dan *coding matrix export* yang memungkinkan peneliti memperoleh tabel frekuensi tema per Informan secara sistematis (Nurbaiti, 2024). Melalui fitur ini, seluruh proses mulai dari pengodean kualitatif, penghitungan intensitas tema, hingga pengujian hubungan antar tema dilakukan secara terintegrasi dalam satu *platform*.

UIN IMAM BONJOL
PADANG