

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode Penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian Menurut Sugiyono (2023:2). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada Mirae Asset Sekuritas Bandung, khususnya terkait analisis strategi *Digital Business Model Canvas* pada platform Mirae Asset M Stock dalam aspek *revenue stream* dan *customer acquisition* di era digital.

Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam proses, makna, dan strategi yang dijalankan organisasi dalam konteks alamiah, bukan sekadar mengukur hubungan variabel secara kuantitatif. Menurut Sugiyono (2023:18), metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Dalam penelitian kualitatif, kenyataan sosial dipahami sebagai suatu entitas yang utuh, rumit, dan terus berubah, sehingga diperlukan pemahaman yang lebih

dalam mengenai konteks serta interaksi antara para pelaku yang terlibat. Ini sejalan dengan sifat fenomena yang sedang diteliti, yaitu inovasi model bisnis dalam platform M Stock, yang mencakup berbagai komponen dari *Digital Business Model Canvas* seperti aliran pendapatan, segmen pelanggan, saluran, dan hubungan dengan pelanggan. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali bagaimana manajemen Mirae Asset Sekuritas Bandung merancang dan mengimplementasikan inovasi model bisnis, serta bagaimana nasabah memaknai dan merespons strategi tersebut dalam aktivitas investasi sehari-hari.

3.2 Tempat, Pelaku dan Aktivitas

Dalam penelitian kualitatif, situasi sosial (*social situation*) ditentukan berdasarkan paradigma kontekstual yang menekankan interaksi sinergis antar elemen-elemen utamanya. Menurut Sugiyono (2023:285), "Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley dinamakan '*social situation*' atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis."

3.2.1 Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Cabang PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia di Kota Bandung, yang berlokasi sebagai representasi regional dari operasional Mirae Asset di wilayah Jawa Barat. Pemilihan lokasi penelitian ini dilandasi oleh sejumlah justifikasi akademis yang kuat dan saling menguatkan. Mirae Asset Sekuritas Bandung merupakan salah satu kantor cabang yang secara aktif mengimplementasikan platform M Stock sebagai alat utama *customer*

acquisition dan penghasil *revenue stream*, sehingga data yang diperoleh memiliki relevansi langsung dengan permasalahan penelitian.

3.2.2 Pelaku

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian lazim disebut sebagai informan, yang merupakan individu-individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap fenomena yang diteliti. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu berdasarkan tujuan penelitian.

Berdasarkan prinsip *purposive sampling*, informan dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam dua kategori yang memiliki karakteristik berbeda namun saling melengkapi. Pertama, informan kunci (*key informants*), yaitu *Investment Specialist* Sekuritas Bandung yang memiliki pemahaman strategis mengenai pengembangan bisnis, implementasi platform M Stock, serta kebijakan yang berkaitan dengan *Revenue Stream* dan *Customer Acquisition* dan juga yang terlibat secara langsung dalam proses akuisisi, pelayanan, dan pengelolaan nasabah, sehingga mampu memberikan informasi mengenai implementasi strategi perusahaan pada tingkat operasional. Kedua, informan pelengkap (*complementary informants*), yang terdiri atas nasabah pengguna aktif aplikasi M Stock yang memiliki pemahaman mengenai perkembangan industri investasi digital dan perilaku investor.

3.2.3 Aktivitas

Aktivitas penelitian yang dilaksanakan dalam penelitian ini mencakup tiga metode utama yang diimplementasikan secara terintegrasi. Pertama, wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilaksanakan secara semi-terstruktur terhadap seluruh kelompok informan yang telah ditentukan. Kedua, observasi nonpartisipatif terhadap aktivitas operasional pelayanan nasabah, proses demonstrasi fitur M Stock, dan interaksi antara staff dengan nasabah di lingkungan kantor cabang. Ketiga, studi dokumentasi terhadap materi pemasaran M Stock, laporan kinerja cabang yang dapat diakses secara terbuka, dan berbagai dokumen resmi terkait platform M Stock dan kebijakan bisnis Mirae Asset. Ketiga aktivitas ini dilaksanakan secara bersamaan dan saling mengkonfirmasi untuk memastikan kredibilitas data yang diperoleh.

3.3 Parameter Penelitian

Parameter penelitian dapat dipahami sebagai elemen-elemen konseptual yang membatasi dan mengarahkan fokus kajian peneliti dalam menelaah suatu fenomena sosial secara mendalam dan kontekstual. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang mendefinisikan variabel secara operasional dalam satuan ukur tertentu, penelitian kualitatif memperlakukan parameter sebagai *analytical constructs* yang memandu proses eksplorasi, interpretasi, dan pemaknaan data (Creswell & Creswell, 2023). Parameter berfungsi sebagai *conceptual boundaries* yang menentukan ruang lingkup dan kedalaman analisis yang akan dilakukan oleh peneliti di lapangan.

3.3.1 Operasionalisasi Parameter

Operasionalisasi parameter merupakan proses penerjemahan konsep-konsep abstrak dari kerangka teoritis ke dalam indikator-indikator yang dapat diamati, digali, dan dianalisis secara empiris di lapangan. Operasionalisasi parameter juga berfungsi sebagai pedoman dalam proses analisis, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran empiris yang jelas mengenai implementasi strategi bisnis digital pada platform M Stock oleh Mirae Asset.

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Parameter Penelitian

Parameter	Indikator	Komponen DBMC	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Revenue Stream	<i>Fee</i> transaksi pembelian dan penjualan saham pada M Stock	<i>Revenue Stream</i>	(IS-1) <i>Investment Specialist</i>	Wawancara mendalam dan dokumentasi
	Mekanisme pengenaan <i>fee</i> transaksi sebagai sumber pendapatan	<i>Revenue Stream</i>	(IS-1) <i>Investment Specialist</i>	Wawancara mendalam dan dokumentasi
	Struktur dan penetapan harga (<i>pricing</i>) layanan transaksi	<i>Pricing</i>	(IS-1) <i>Investment Specialist</i>	Wawancara mendalam dan dokumentasi
Customer Acquisition	Strategi memperoleh nasabah melalui <i>social media</i> , <i>digital marketing</i> , dan tenaga <i>sales</i>	<i>Customer Acquisition</i>	(IS-1) <i>Investment Specialist</i>	Wawancara mendalam dan observasi
	Akuisisi nasabah melalui perpindahan dari sekuritas lain dan promosi <i>fee</i>	<i>Customer Acquisition</i>	(IS-1) <i>Investment Specialist</i>	Wawancara mendalam dan dokumentasi
	<i>Early adopters</i> berdasarkan karakteristik pengguna yang dijelaskan informan	<i>Early Adopters</i>	(IS-1) <i>Investment Specialist</i> dan nasabah	Wawancara mendalam
	Kemudahan proses pendaftaran dan pembukaan rekening secara	<i>Customer Acquisition</i>	(IS-1) <i>Investment Specialist</i> dan nasabah	Wawancara mendalam dan observasi

Parameter	Indikator	Komponen DBMC	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
	digital (<i>digital onboarding</i>)			
	Proses perubahan calon nasabah menjadi nasabah yang menggunakan M Stock (<i>conversion</i>)	<i>Customer Acquisition</i>	(IS-1) <i>Investment Specialist</i> dan nasabah	Wawancara mendalam
	Penggunaan M Stock setelah proses pendaftaran dan aktivasi (<i>retention</i>)	<i>Customer Acquisition</i>	<i>Investment Specialist</i>	Wawancara mendalam dan observasi
	Pengalaman nasabah terhadap kemudahan dan penggunaan fitur M Stock	<i>Customer Acquisition</i>	(N-1 dan N-2) Nasabah	Wawancara mendalam dan observasi

Sumber: Diolah Peneliti Mei 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa setiap indikator dirancang untuk menggali informasi secara mendalam melalui teknik triangulasi data, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi non partisipatif terhadap platform M Stock, serta studi dokumentasi. Triangulasi ini penting untuk meningkatkan validitas dan keandalan temuan penelitian kualitatif (Denzin & Lincoln, 2023).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses sistematis untuk memperoleh informasi yang bersifat deskriptif, mendalam, dan kontekstual guna memahami makna, proses, serta dinamika fenomena yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, teknik pengumpulan data harus mampu menghasilkan data yang relevan dengan fokus penelitian sehingga dapat mendukung proses analisis secara komprehensif. Oleh karena itu, teknik

pengumpulan data yang digunakan disesuaikan dengan kerangka analisis *Digital Business Model Canvas* (DBMC), yaitu pengembangan dari *Business Model Canvas* yang digunakan untuk memetakan bagaimana organisasi menciptakan, menyampaikan, dan menangkap nilai melalui integrasi teknologi digital dalam model bisnisnya. Kerangka ini mencakup sembilan elemen utama yang saling berhubungan dan digunakan untuk memahami strategi, aktivitas, serta proses bisnis perusahaan dalam lingkungan digital (Bachmann et al., 2025; Altafin et al., 2025).

Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti akan tetjun ke lapangan sendiri, baik pada *grand lour question*, tahap *focused and selection*, melakukan pengumpulan data, analisis dan membuat kesimpulan (Sugiyono, 2023:295).

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur, yaitu daftar pokok bahasan atau pertanyaan dasar yang tidak bersifat kaku, sehingga peneliti masih dapat mengeksplorasi informasi yang muncul secara spontan. Wawancara dilakukan kepada para informan kunci, seperti pihak manajemen, pegawai, dan nasabah pengguna platform Mirae

Asset M Stock, untuk menggali penerapan *Digital Business Model Canvas*, pola *revenue stream*, serta strategi *customer acquisition* secara mendalam. Dalam proses ini, peneliti berperan langsung sebagai instrumen utama yang menggali, menafsirkan, dan menggali mendalam setiap jawaban informan.

2. Observasi

Observasi dilakukan melalui pengamatan nonpartisipatif, di mana peneliti mengamati secara langsung aktivitas pelayanan, proses *digital onboarding*, serta interaksi nasabah dengan platform M Stock. Pengamatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai implementasi strategi bisnis digital yang berkaitan dengan aspek *customer acquisition* dan *revenue stream* dalam kerangka *Digital Business Model Canvas*. Selama proses observasi, peneliti mencatat berbagai kondisi, aktivitas, perilaku, serta proses yang terjadi ke dalam catatan lapangan. Data hasil observasi digunakan untuk melengkapi dan memverifikasi informasi yang diperoleh melalui wawancara. Melalui teknik ini, peneliti dapat melihat kesesuaian antara informasi yang disampaikan oleh informan dengan praktik yang berlangsung dalam operasional dan layanan digital perusahaan.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen tertulis maupun elektronik, seperti laporan perusahaan, informasi resmi tentang biaya dan fitur M Stock, materi promosi, serta publikasi lain yang relevan. Dokumen ini digunakan sebagai data sekunder yang dapat memperkuat dan melengkapi data primer yang diperoleh melalui

wawancara dan observasi. Dengan menggabungkan berbagai sumber dokumen, peneliti dapat mengurangi risiko bias informasi dan memperoleh gambaran yang lebih objektif dan komprehensif tentang fenomena yang diteliti.

3.4.1 Pedoman Wawancara

Wawancara dilakukan kepada beberapa kategori informan yang dipilih secara *purposive* berdasarkan relevansinya terhadap fokus penelitian mengenai *revenue stream* dan *customer acquisition* pada platform M Stock Mirae Asset Sekuritas. Informan tersebut terdiri atas *Investment Specialist* (1 orang) yang memahami strategi bisnis dan pengembangan perusahaan dan nasabah atau pengguna aktif aplikasi M Stock (2 orang) yang terdiri atas 1 pengguna lama (lebih dari 1 tahun) dan 1 pengguna baru (kurang dari 1 tahun). Dengan demikian, jumlah informan utama dalam penelitian ini berjumlah 3 orang.

Jumlah informan dapat bertambah apabila data yang diperoleh belum mencapai titik jenuh (*data saturation*), yaitu kondisi ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi, tema, atau temuan baru yang signifikan terkait implementasi *revenue stream* dan *customer acquisition* pada platform M Stock Mirae Asset Sekuritas. Penambahan informan dilakukan untuk memastikan kelengkapan, kedalaman, dan validitas data penelitian. Pedoman pertanyaan wawancara untuk masing-masing kategori informan secara rinci disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 2
Pedoman Wawancara

NO	NARASUMBER	DAFTAR PERTANYAAN
1	<i>Investment Specialist</i> Mirae Asset Sekuritas Bandung	Bagaimana Anda menjelaskan struktur biaya dan komisi layanan M Stock kepada calon nasabah, dan bagaimana respons mereka terhadap <i>fee</i> yang berlaku?
		Apakah nasabah yang Anda layani menganggap biaya transaksi yang dikenakan platform M Stock sepadan dengan fitur dan manfaat yang mereka terima?
		Apakah ada calon nasabah yang membatalkan niat bergabung karena pertimbangan biaya layanan, dan bagaimana Anda menangani keberatan tersebut?
		Bagaimana alur proses <i>onboarding digital</i> nasabah baru di M Stock berlangsung dari tahap pendaftaran hingga aktivasi rekening, dan apa kendala yang paling sering muncul?
		Seberapa mudah menurut Anda penggunaan aplikasi M Stock bagi nasabah pemula, dan fitur apa yang paling sering mereka tanyakan saat pertama kali menggunakan platform?
		Apa yang paling sering Anda sampaikan kepada calon nasabah untuk membangun kepercayaan mereka terhadap keamanan dan kredibilitas platform M Stock?
		Apakah banyak nasabah baru yang datang melalui rekomendasi dari nasabah yang sudah ada, dan adakah program <i>referral</i> yang aktif berjalan saat ini?
		Apa jenis keluhan yang paling sering disampaikan nasabah terkait platform M Stock, dan bagaimana penanganannya berdampak pada keputusan mereka untuk tetap menggunakan layanan?
2	Pengguna/Nasabah M Stock	Apakah Anda merasa biaya transaksi (<i>brokerage fee</i>) yang dikenakan oleh platform M Stock tergolong wajar dibandingkan platform investasi lain yang Anda ketahui?
		Manfaat finansial apa yang Anda rasakan secara nyata dari penggunaan platform M Stock, dan apakah manfaat tersebut sepadan dengan biaya yang dikeluarkan?
		Apakah struktur biaya atau penetapan harga layanan M Stock memengaruhi keputusan Anda dalam memilih frekuensi atau jenis instrumen investasi yang diperdagangkan?

NO	NARASUMBER	DAFTAR PERTANYAAN
		Dari mana Anda pertama kali mengetahui platform M Stock Mirae Asset Sekuritas, dan apa yang membuat Anda tertarik untuk mendaftarkan diri?
		Seberapa mudah proses pendaftaran dan pembukaan rekening efek secara online melalui platform M Stock, dan apakah ada hambatan yang Anda alami dalam proses tersebut?
		Apa yang membuat Anda percaya untuk menyimpan dan menginvestasikan aset keuangan Anda melalui platform M Stock, dan seberapa penting aspek keamanan data bagi Anda?
		Apakah rekomendasi dari teman, keluarga, atau komunitas investasi memengaruhi keputusan Anda untuk bergabung dengan M Stock?
		Bagaimana pengalaman Anda pada tahap awal penggunaan M Stock (<i>onboarding</i>), dan apakah fitur edukasi atau panduan dalam aplikasi membantu Anda memahami cara bertransaksi?
		Apakah Anda puas dengan layanan dan fitur yang disediakan M Stock saat ini, dan apakah Anda merekomendasikan platform ini kepada orang lain?

Sumber: Diolah Peneliti Juni 2026

3.5 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian kualitatif memiliki karakteristik yang berbeda secara mendasar dengan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2023:272) dalam penelitian kualitatif, masalah yang dibawa oleh peneliti masih bersifat sementara, tentatif, dan akan berkembang atau berganti setelah peneliti berada di lapangan. Proses ini yang dikemukakan oleh Lincoln dan Guba (1985) yang dialihbahasakan Sugiyono (2023:278) disebut sebagai *emergent design*, yaitu fokus penelitian berkembang sambil mengumpulkan data. Berdasarkan karakteristik tersebut, prosedur penelitian ini dilaksanakan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut.

3. Identifikasi Masalah dan Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, fokus ditetapkan pada analisis *Digital Business Model Canvas*, khususnya komponen *revenue stream* dan *customer acquisition* Mirae Asset M Stock, berdasarkan pengamatan awal terhadap fenomena pertumbuhan platform investasi digital di Indonesia.

4. Penentuan Sumber Data (*Purposive Sampling*)

Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan keterlibatan dan pengetahuannya terhadap operasional dan strategi platform Mirae Asset M Stock, meliputi pihak internal perusahaan, dan pengguna aktif platform.

5. Pengumpulan Data di Lapangan

Pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara mendalam semi terstruktur, studi dokumentasi, dan observasi non-partisipatif terhadap antarmuka aplikasi M Stock. Menurut Sugiyono (2023:297) dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan teknik observasi non partisipatif dengan wawancara mendalam, karena selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan interview kepada orang-orang yang ada di dalamnya.

6. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif tidak dilakukan setelah pengumpulan data selesai, melainkan berlangsung sejak awal. Menurut Sugiyono (2023:20) analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Namun, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Proses analisis menggunakan model interaktif Miles dan

Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan.

7. Pengujian Keabsahan Data

Setelah data terkumpul dan dianalisis, dilakukan pengujian keabsahan data. Menurut Sugiyono (2023:364) uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas). Teknik-teknik ini diimplementasikan secara sistematis untuk memastikan bahwa temuan penelitian benar-benar mencerminkan kondisi empiris yang terjadi pada obyek penelitian.

8. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan penyusunan laporan penelitian. Menurut Sugiyono (2023:329) kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Kesimpulan dirumuskan berdasarkan keseluruhan data yang telah melalui proses analisis dan verifikasi yang ketat.

3.6 Pengujian Validitas Data

Pengujian keabsahan atau validitas data merupakan aspek yang tidak dapat diabaikan dalam penelitian kualitatif. Sugiyono (2023:361) menjelaskan bahwa validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek

penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian, data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Berikut ini diuraikan masing-masing teknik pengujian yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Pengujian Kredibilitas (*Credibility*)

Uji kredibilitas merupakan pengujian utama dalam keabsahan data penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2023:65) uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check*. Dalam penelitian ini, uji kredibilitas dilaksanakan melalui tiga teknik utama sebagai berikut.

1. Triangulasi

Menurut Sugiyono (2023:368) triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, dan triangulasi teknik pengumpulan data.

1) Triangulasi sumber

Menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dari beberapa sumber tersebut tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang

berbeda, dan mana yang spesifik dari beberapa sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan sumber-sumber data tersebut. Dalam penelitian ini, data dari informan pihak internal perusahaan dikonfirmasi dengan data dari pengguna aktif platform.

2) Triangulasi teknik

Menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar, atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkelanjutan agar kepastian data dan urutan peristiwa tertangkap secara sistematis (Sugiyono, 2023:367). Dengan ketekunan, peneliti dapat memeriksa ulang kebenaran data dan menyusun deskripsi yang lebih akurat. Ketekunan dibantu dengan membaca berbagai referensi, hasil penelitian lain, dan dokumen terkait dengan temuan.

3. *Member Check*

Menurut Sugiyono (2023:371). *Member check* adalah proses mengecek data kepada pemberi data untuk mengetahui seberapa jauh data sesuai dengan apa yang mereka sampaikan. Jika data disepakati, maka data dianggap valid dan kredibel; jika tidak, peneliti berdiskusi dan menyesuaikan temuan dengan penjelasan pemberi data. Member check dilakukan setelah satu periode pengumpulan data atau setelah muncul temuan/kesimpulan, baik secara individual maupun kelompok, dan dapat dibuktikan dengan tanda tangan pemberi data. Dalam penelitian ini, transkrip wawancara dan interpretasi tematik tentang *revenue stream* serta *customer acquisition* dikembalikan kepada informan untuk verifikasi sebelum menjadi dasar analisis akhir.

2. Pengujian Transferabilitas (*Transferability*)

Uji transferabilitas dilakukan dengan memberikan gambaran mengenai konteks penelitian secara jelas dan rinci sehingga pembaca dapat menilai relevansi hasil penelitian apabila dibandingkan dengan kondisi atau konteks lain yang memiliki karakteristik serupa. Penelitian ini berfokus pada PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia Cabang Bandung dan platform M Stock, khususnya pada aspek *Revenue Stream* dan *Customer Acquisition*. Penelitian diposisikan sebagai studi kasus sehingga hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk menggeneralisasikan kondisi seluruh pengguna M Stock, seluruh cabang Mirae Asset Sekuritas, maupun seluruh perusahaan sekuritas. Deskripsi mengenai objek penelitian, sumber data, karakteristik informan, konteks penggunaan M Stock, serta temuan penelitian disajikan secara kontekstual. Dengan demikian, pembaca dapat menentukan sendiri

sejauh mana hasil penelitian memiliki relevansi atau kemungkinan penerapan pada konteks lain.

3. Pengujian Dependabilitas (*Dependability*)

Menurut Sugiyono (2023:372) *Dependability* mengacu pada keandalan proses penelitian secara keseluruhan. Pengujian *dependability* dilakukan melalui audit oleh auditor independen atau pembimbing yang mengecek seluruh rangkaian proses penelitian, mulai dari penentuan fokus, memasuki lapangan, pemilihan sumber data, pengumpulan dan analisis data, uji keabsahan, hingga penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2023:372). Dalam penelitian ini, *dependability* dijaga dengan penyusunan jurnal penelitian yang mendokumentasikan secara rinci seluruh keputusan metodologis.

4. Pengujian Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Confirmability adalah uji obyektivitas hasil penelitian kualitatif, yaitu bahwa temuan benar-benar berasal dari data dan proses penelitian, bukan hanya dari penafsiran peneliti (Sugiyono, 2023:373). Penelitian dikatakan obyektif jika hasilnya dapat disepakati banyak pihak dan berkait erat dengan proses penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, *confirmability* dilaksanakan dengan memastikan bahwa setiap temuan mengenai strategi *revenue stream* dan *customer acquisition* Mirae Asset M Stock dapat ditelusuri kembali ke data lapangan yang terdokumentasi.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipejari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2023:320). Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis kualitatif interaktif yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan langkah awal untuk menyusun, menyaring, dan menyusun ulang data yang sebelumnya masih berupa catatan lapangan, transkrip wawancara, dan hasil observasi yang masih kasar (*raw data*). Pada tahap ini, peneliti melakukan:

- 1) Pencatatan dan penulisan ulang hasil wawancara dan catatan observasi secara sistematis.
- 2) Pemilahan dan pengelompokan data berdasarkan tema atau isu yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu: *Digital Business Model Canvas*, *revenue stream*, dan *customer acquisition*.

- 3) Penyaringan informasi untuk mengeliminasi data yang tidak relevan dan mempertahankan data yang memiliki muatan informasi kuat terkait pertanyaan penelitian.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, peneliti menampilkan data dalam bentuk yang lebih tertata, antara lain:

- 1) Narasi analitis, yaitu uraian yang menggambarkan pola, kecenderungan, dan temuan utama secara tertib dan terstruktur.
- 2) Tabel atau matriks analisis, misalnya tabel yang memetakan data ke dalam blok *Digital Business Model Canvas* seperti *Revenue Stream*, *Customer Segments*, *Channels*, dan *Customer Relationships*.
- 3) Diagram atau skema yang menggambarkan hubungan antar tema dan konsep (misalnya rantai proses *customer acquisition* melalui M Stock)

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Verification*)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu menginterpretasikan data yang telah direduksi dan disajikan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Dalam konteks penelitian ini, penarikan kesimpulan meliputi:

- 1) Menginterpretasikan *Digital Business Model Canvas* pada Mirae Asset, khususnya dalam aspek *revenue stream* dan *customer acquisition*.
- 2) Menghubungkan temuan dengan konsep *Digital Business Model Canvas* (Bachmann et al., 2025; Altafin et al., 2025), sehingga kesimpulan tidak hanya berupa deskripsi naratif, tetapi juga memiliki dasar teori yang kuat.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Mirae Asset Sekuritas Bandung, yang berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda No.38, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40116. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa cabang Bandung merupakan salah satu kantor cabang Mirae Asset Sekuritas yang aktif dalam melayani nasabah ritel melalui platform M Stock, sekaligus sebagai pusat pelaksanaan berbagai aktivitas edukasi investasi, promosi, dan pelayanan nasabah berbasis digital. Dengan demikian, lokasi ini relevan sebagai tempat melakukan studi kasus karena mencerminkan penerapan *Digital Business Model Canvas* pada platform M Stock secara kontekstual dan nyata di lapangan. Waktu penelitian direncanakan berlangsung selama beberapa bulan, yang dimulai dari proses persiapan dan perizinan, dilanjutkan dengan pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan skripsi. Rentang waktu penelitian disesuaikan dengan kalender akademik dan ketersediaan informan, sehingga memungkinkan peneliti melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi secara mendalam. Pada tahap pengumpulan data, peneliti melakukan penelitian secara langsung di lokasi selama periode tertentu yang dimulai pada bulan Maret 2026 sampai dengan selesai.