

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Research berasal dari kata Perancis (kuno) *recherchier* atau *recherche* yang merupakan penggabungan dari “*re*” + “*cerchier*” atau “*sercher*” : yang berarti mencari atau menemukan atau *to travel through or survey*. Term ini mulai digunakan sejak 1577. Lambat laun arti istilah *research*/penelitian mengalami penyempurnaan.⁴²

Menurut Shutleworth, *research* dalam arti luas dapat diartikan sebagai kegiatan pengumpulan data, informasi dan fakta untuk kemajuan pengetahuan; sedangkan Woody seperti yang dikutip Whitney menyatakan, *research* dapat diartikan sebagai suatu penyelidikan atau suatu upaya penemuan (*inquiry*) yang dilakukan secara hati-hati dan/atau secara kritis dalam mencari fakta dan prinsip-prinsip suatu penyelidikan yang sangat cerdas untuk menetapkan sesuatu. Adapun Kerlinger menyatakan “*Scientific research is systematic controlled, emperical and critical investigation of hypothetical propositions ababout the presumed relation amomg natural phenomena.*” Ini berarti bahwa penelitian yang bersifat ilmiah merupakan suatu kegiatan penyelidikan yang sistematis, terkendali/terkontrol, bersifat empiris dan kritis mengenai sifat atau proposisi tentang hubungan yang diduga terdapat di antara fenomena yang diselidiki. Sejalan dengan pendapat sebelumnya, Best menyatakan bahwa: “*Research may be defined as the systematic and*

⁴² Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: KENCANA), 2014, hal. 26.

objective analysis and recording of controlled observations that may lead to the development of generalizations, principles or theories, resulting in prediction and possibly ultimate control of events." Ia menegaskan bahwa penelitian itu merupakan suatu analisis sistematis dan objektif dan observasi yang terkontrol yang membimbing ke arah pengembangan generalisasi, prinsip, teori, prediksi, dan tujuan berdasarkan kejadian-kejadian.⁴³

Adapun pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan secara kualitatif yaitu sebagian prosedur penelitian yang menghasilkan data analitis berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati serta pemberian solusi dari permasalahan yang ditemui di lapangan sebagai bahan perbaikan bagi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri untuk kedepannya. Menurut *Strauss dan Corbin* Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, pergerakan-pergerakan sosial atau hubungan kekerabatan. Dalam penelitian kualitatif mencoba mengerti makna suatu kejadian atau peristiwa dengan mencoba berinteraksi dengan orang-orang dalam situasi/fenomena tersebut. Pendekatan fenomenologi seperti di atas,

⁴³ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan...*, hal. 27.

tumbuh dan berkembang dalam penelitian sosiologi yang dipengaruhi oleh Edmund Husserl dan Alfred Schutz. Adapun Weber menekankan pada *verstehen*, namun ada pula ahli seperti Douglas mengemukakan bahwa ahli fenomenologi tidak mengasumsikan mereka mengetahui apa makna suatu fenomena orang, mereka sedang belajar; bahkan ada penemuan secara fenomenologi yang dimulai dengan “diam”. “Diam” dalam pernyataan ini diartikan sebagai mencoba menggenggam apa yang sedang dipelajari/diteliti. Dengan kata lain, peneliti mencoba masuk aspek subjektif tingkah laku orang untuk lebih mengerti bagaimana dan apa makna yang mereka konstruks di sekitar kejadian dalam kehidupan keseharian mereka.⁴⁴

Metode penelitian kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden; dan ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Penelitian kualitatif dapat juga disebut sebagai penelitian lapangan yaitu penulis langsung melakukan penggalian data kepada manajer pemasaran atau pihak-pihak yang berhubungan dalam proses pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

⁴⁴ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan...*, hal. 328.

Penelitian ini terfokus pada pemanfaatan teknologi informasi sebagai strategi pemasaran dalam upaya peningkatan jumlah nasabah di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

Jenis studi kasus penelitian ini adalah analitis yaitu penelitian yang berusaha untuk memutuskan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data hasil dari observasi, wawancara dengan responden dan menganalisis dari data tersebut.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, Jl. Diponegoro no. 50 Kota Kediri.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif ini seorang peneliti wajib hadir di lapangan, karena di sini peneliti merupakan instrument. Peneliti harus hadir sendiri secara langsung ke lapangan untuk pengumpulan data. Peneliti kualitatif harus menyadari benar bahwa dirinya sendirilah yang merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, penganalisis data dan sekaligus menjadi pelopor dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu peneliti harus bisa menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi lapangan. Hubungan baik antara peneliti dan subjek. Peneliti sebelum dan sesudah memasuki lapangan merupakan kunci utama keberhasilan dalam pengumpulan data. Sehubungan dengan pengumpulan data tersebut peneliti menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Peneliti sebelum memasuki lapangan terlebih dahulu meminta izin kepada pimpinan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

2. Peneliti menghadap pimpinan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dan memberikan surat izin penelitian.
3. Secara formal memperkenalkan diri kepada subyek atau karyawan dan staf yang terlibat dalam pemasaran di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
4. Memahami latar belakang penelitian yang sebenar-benarnya.
5. Membuat jadwal observasi sesuai dengan kesepakatan antara peneliti dan subyek peneliti.
6. Melaksanakan penelitian sesuai dengan jadwal yang telah disepakati bersama.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang akan digali dalam penelitian ini meliputi:

a. Identitas informan

Meliputi: nama, umur, pendidikan, pekerjaan, lama bekerja dan alamat.

b. Mekanisme pemasaran produk dengan memanfaatkan teknologi informasi

c. Informasi dari Manajer Pemasaran dan karyawan yang bersangkutan tentang upaya Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dalam pemanfaatan Teknologi Informasi untuk meningkatkan jumlah nasabah.

d. Kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan Teknologi Informasi sebagai strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

e. Langkah-langkah yang telah dilakukan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam pemanfaatan teknologi informasi sebagai strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah nasabah.

2. Sumber data

Sumber data adalah subyek darimana data dapat diperoleh. Untuk melengkapi data penelitian ini maka peneliti mempersiapkan beberapa metode antara lain metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah manajer marketing atau pegawai, nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dan nasabah bank lain yang mengetahui Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, serta dokumen yang berkaitan dengan pemasaran sebagai sumber data tambahan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh dan mengumpulkan data di lapangan, maka teknik yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi :

1. Observasi Partisipan

Menurut Arikunto, observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Kemudian menurut Kartono pengertian observasi ialah studi yang

disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan.⁴⁵

2. Wawancara Mendalam

Menurut Setyadin Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses Tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan sejelas mungkin kepada subyek penelitian. Wawancara merupakan bentuk pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif.⁴⁶ Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi, di mana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu objek yang diteliti dan telah direncanakan sebelumnya.⁴⁷

3. Dokumentasi

⁴⁵ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016) ed. 1, Cet. 4., hal. 143.

⁴⁶ Ibid., hal 160.

⁴⁷ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: KENCANA), 2014, hal. 372 .

Kata 'dokumen' berasal dari bahasa latin yaitu *docere* yang berarti mengajar. Pengertian kata 'dokumen' ini menurut Louis Gottschalk seringkali digunakan para ahli dalam dua pengertian. Pertama, berarti sumber tertulis bagi kesaksian lisan, artefak, peninggalan-peninggalan terlukis, dan petilasan-petilasan arkeologis. Pengertian kedua, diperuntukkan bagi surat-surat resmi dan surat-surat negara seperti surat perjanjian, undang-undang, hibah, konsensi, dan lainnya. Gottschalk juga menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) dalam pengertian yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.

G.J. Renier, sejarawan dari University College London, menjelaskan istilah dokumen dalam tiga pengertian. Pertama dalam arti luas, yaitu yang meliputi semua sumber, baik sumber tertulis maupun sumber lisan. Kedua, dalam arti sempit, yaitu yang meliputi semua sumber tertulis saja. Ketiga dalam arti spesifik, yaitu hanya yang meliputi surat-surat resmi dan surat-surat negara, seperti surat perjanjian, undang-undang, konsesi, hibah, dan sebagainya.

Guba dan Lincoln menjelaskan istilah dokumen dibedakan dengan *record*. Definisi *record* adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang/lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. Sedang dokumen adalah

setiap bahan ataupun film, lain dari record, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Sedangkan Robert C. Bogdan seperti dikutip Sugiyono (2005:82) menyebutkan dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang.

Dari berbagai pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa metode dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar, dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti mencari data-data yang dimiliki lembaga dan peneliti menformulasikan dalam bentuk laporan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.⁴⁸

F. Teknik Analisis Data

Menurut Anwar Sanusi teknik analisis data mendeskripsikan teknik analisis apa yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya.⁴⁹

Teknik analisis data menguraikan tentang proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip-transkrip wawancara dan catatan lapangan agar peneliti dapat menyajikan temuannya. Dalam penelitian kualitatif dilakukan selama dan setelah pengumpulan data.

⁴⁸ Natalina Nilamsari, "Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif", Vol. XIII No. 2, 2014, hal. 178.

⁴⁹ Anwar Sanusi. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan : Salemba Empat.2011, hlm.115

Teknik analisis data dalam metode kualitatif dilakukan dalam tiga tahap berikut⁵⁰ :

a. Analisis Data sebelum di Lapangan

Dalam tahap ini dilakukan analisa terhadap data sekunder guna menemukan fokus penelitian dalam rangka menyusun usulan penelitian dimana agar diketahui data apa yang diperlukan, apa sumbernya dan bagaimana karakteristiknya.

b. Analisis Data Selama di Lapangan

Dalam tahap ini analisis data dilakukan sekaligus pada waktu pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Dari kedua analisis tersebut dibuat jurnal atau tulisan sehingga dapat diketahui sumber data dan teknik yang dibutuhkan. Dari beberapa jurnal harian yang telah dibuat tersebut dapat digunakan peneliti untuk memecahkan permasalahan yang ada.

c. Analisis Data Setelah di Lapangan

Analisis ini terdapat beberapa macam yaitu analisis domain, analisis taksonomi, analisis komponensial dan analisis tema kultural. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis taksonomi. Analisis taksonomi adalah penjabaran secara rinci informasi yang didapat dari analisis domain melalui observasi terfokus. Dalam analisis ini peneliti berusaha memahami domain-domain tertentu yang berkaitan dengan fokus masalah atau sasaran penelitian.

⁵⁰ Lapau Buchari. *Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis Dan Disertasi*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia. 2012, hlm. 96

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mencari hubungan yang sistematis antara catatan hasil lapangan dan hasil wawancara untuk memperoleh pemahaman. Sehingga penyusun menggunakan pola pikir yang bersifat induktif yaitu dari realita dan fakta khusus kemudian membangun pola-pola umum.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Ada beberapa teknik yang digunakan oleh metode kualitatif untuk menjamin akurasi dan kredibilitas hasil penelitian yaitu triangulasi, member checking dan auditing⁵¹.

- a. Triangulasi data berarti menggunakan macam-macam data, menggunakan lebih dari satu teori, beberapa teknik analisis dan melibatkan lebih banyak peneliti.
- b. Member checking berarti bahwa hasil wawancara kemudian dikonfrontasikan kembali dengan partisipan atau pemberi informasi. Dimana pemberi informasi harus mengoreksi dan memperkuat ringkasan hasil wawancara yang dibuat oleh peneliti.
- c. Auditing berarti menggunakan peranan para ahli atau keterlibatan pihak luar dalam mengevaluasi penelitian tersebut.

Selain menganalisis, data penelitian kualitatif adalah instrumen. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data agar memperoleh data yang dalam pengecekan keabsahan temuan ini penulis mengadakan interview kepada Karyawan bagian pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri secara langsung. Dan untuk

⁵¹Conny, Semiawan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Grasindo.2008 ,hlm.134

menetapkan keabsahan data ini diperlukan teknik pemeriksaan. Maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik untuk mengetahui kevalid-an data dengan mengadakan hal-hal sebagai berikut:

1. Triangulasi

Yang dimaksud triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu, tekniknya dengan pemeriksaan sumber lainnya.⁵²

Peneliti memperoleh data mengenai pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya peningkatan jumlah nasabah dari karyawan bagian pemasaran, dalam hal ini peneliti tidak hanya cukup meneliti kepada satu orang saja akan tetapi peneliti perlu juga untuk mewawancarai pimpinan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri atau disini merupakan Manajer Marketing selaku pelaku aktif dalam kegiatan yang diadakan, serta peneliti memerlukan beberapa dokumen-dokumen resmi untuk memastikan kebenaran kegiatan oleh lembaga tersebut.

2. Menggunakan bahan referensi untuk meningkatkan kepercayaan akan kebenaran data dengan menggunakan hasil rekaman atau bahan dokumentasi.⁵³

⁵²*Ibid.*, hal 177

⁵³ *Ibid.*, hal. 117

H. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini, ada beberapa tahapan yaitu:

1. Tahap pra lapangan

Tahap pra lapangan adalah tahapan dimana seorang peneliti sebelum memasuki lapangan atau peneliti sebelum mengadakan penelitian di lapangan. Maka seorang peneliti akan mengadakan tahapan-tahapan sebagai berikut:⁵⁴

- a) Menyusun rancangan penelitian,
- b) Memilih lapangan penelitian,
- c) Mengurus perizinan,
- d) Menjajaki dan menilai keadaan lapangan,
- e) Memilih dan memanfaatkan informan, dan
- f) Etika penelitian lapangan.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap pekerjaan lapangan adalah tahap penelitian atau tahap peneliti memasuki tempat penelitian adapun tahapan-tahapannya adalah sebagai berikut:

- a) Memahami latar penelitian dan persiapan diri,
- b) Memasuki lapangan, dengan mengamati berbagai fenomena dan wawancara dengan beberapa pihak yang bersangkutan.
- c) Berperan serta sambil pengumpulan data.

3. Penyusunan laporan penelitian. Laporan penelitian ini disusun berdasarkan dari hasil data yang telah diperoleh peneliti.⁵⁵

⁵⁴ *Ibid.*, hal. 85-91

⁵⁵ *Ibid.*, hal. 96-103.