

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, artinya penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya tingkah laku, cara pandang, motivasi dan sebagainya secara menyeluruh dan dalam bentuk kata-kata dan Bahasa pada suatu kejadian- kejadian khusus yang alamiah. Artinya dalam penelitian ini tidak menggunakan angka-angka.⁴²

2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan yaitu peneliti terjun langsung objek penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya di manfaatkan adalah wawancara mendalam, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.⁴³ Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan data informasi yang berdasarkan dengan kenyataan (fakta) yang diperoleh di lapangan.⁴⁴ Penelitian deskriptif sendiri merupakan penelitian yang paling dasar. Ditunjukkan untuk mendeskripsikan ataumenggambarkan fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat ilmiah

⁴² Burhan Bungin, *Metode penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003) hal. 42.

⁴³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), hal. 05.

⁴⁴ Suharsimi Ari Kunto, *Managemen Penelitian* (Jakarta: PT. Renika Cipta, 1993), cet. Ke-2, hal. 309.

ataupun rekayasa manusia. Penelitian ini mengkaji bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaannya dengan fenomena lain.⁴⁵

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data yang berhubungan dengan implementasi Pemasaran syariah pada BRI Syariah Tulungagung. Obyek dalam penelitian ini adalah Implementasi Pemasaran Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung dan subyek penelitian ini adalah Bapak Muhammad Roziq selaku Kepala Kantor Kas, dua orang staf yaitu Ibu Rehana selaku Customer Service dan Bapak David selaku Teller, serta dua orang nasabah BRI Syariah Tulungagung antara lain Bapak Ali dan bapak Rudi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.⁴⁶ Bertempat di BRI Syariah Tulungagung, Jl. Hasanuddin, Kenayan, Kec. Tulungagung, Kabupaten Tulungagung.

Peneliti memilih lokasi ini karena BRI Syariah Tulungagung merupakan Lembaga Perbankan Syariah yang terbaik dan memiliki presentase nasabah yang terus meningkat dari tahun ke tahun saat ini di Kabupaten Tulungagung.

⁴⁵ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 72.

⁴⁶ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), hal. 53.

C. Kehadiran peneliti

Kehadiran Peneliti sangatlah penting dan utama, seperti yang dikatakan Meleong bahwa “dalam penelitian kualitatif peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data yang utama”. Hal itu dikarenakan, peneliti sebagai pengumpul dan penganalisis data, serta sebagai pelapor hasil penelitian dalam melaksanakan kegiatan pengamatan dan pengumpulan data.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah segala fakta atau angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi.⁴⁷ Data dalam penelitian ini berupa hasil wawancara, dokumentasi dan hasil observasi atau pengamatan yang data-data tersebut diolah sedemikian rupa agar peneliti memperoleh informasi terkait dengan implementasi pemasaran syariah yang dilaksanakan oleh BRI Syariah Tulungagung.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

⁴⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 161

Dalam penelitian ini sumber data primer didapatkan dari manager, karyawan, dan nasabah BRI Syariah Tulungagung. Sedangkan sumber data sekunder didapatkan dari hasil observasi, wawancara, dan foto kegiatan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Prosedur pengumpulan data dapat juga diartikan sebagai suatu usaha untuk mengumpulkan data. Teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi (Pengamatan)

Metode pengumpulan data dengan observasi yaitu teknik mengumpulkan data yang digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar. Metode observasi dapat dikelompokkan dalam beberapa bentuk, diantaranya:

a. Observasi partisipasi, adalah metode pengumpulan data yang untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat keseharian informan.

- b. Observasi tidak terstruktur adalah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.
- c. Observasi kelompok adalah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap suatu isu yang diangkat menjadi suatu objek penelitian.⁴⁸ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipan dimana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan informan yang terjadi di lapangan. Peneliti juga menggunakan pedoman observasi sehingga akan memudahkan peneliti dalam mengamati dan memperoleh informasi dan data diharapkan dapat mendeskripsikan mengenai implementasi pemasaran syariah untuk meningkatkan kepuasan anggota pada BRI Syariah Tulungagung.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.⁴⁹ Peneliti mengajukan pertanyaan dengan bebas kepada narasumber pada fokus penelitian. Setelah selesai wawancara, peneliti menyusun hasil wawancara sebagai hasil catatan dasar untuk keperluan analisis data. Dalam

⁴⁸ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 32.

⁴⁹ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: BPEE UII Yogyakarta, 2001), hal. 62.

penelitian ini, peneliti mengadakan wawancara secara langsung tentang data internal lembaga keuangan dengan pimpinan lembaga (manajer) dan staf lainnya yang mewakili objek yang diteliti. Data yang diperoleh berupa Implementasi pemasaran syariah untuk meningkatkan kepuasan anggota penabung.

3. Dokumentasi

yaitu proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian yang berasal dari data yang berbentuk arsip (dokumen), karena dokumen merupakan sumber data yang berupa bahasa tertulis, foto atau dokumen elektronik. Metode dokumentasi bermanfaat dalam melengkapi hasil pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Data yang diperoleh berupa struktur organisasi, jumlah anggota penabung, personalia, dan data-data lain.

F. Teknik Analisis Data

Sifat analisis dalam penelitian kualitatif adalah penguraian apa adanya fenomena yang terjadi (deskriptif) disertai penafsiran terhadap arti yang terkandung dibalik tampak (interpretif).⁵⁰

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif, dimana tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. proses analisa penelitian ini dilakukan mulai dari membaca, mempelajari, dan menelaah data. Diantaranya sebagai berikut:⁵¹

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

2. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan di verifikasi.

3. Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan mengelompokkan data yang telah direduksi. Pengelompokkan data dilakukan dengan menggunakan Label atau lainnya.

⁵⁰ Andi Mappiare AT, *Dasar-dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial dan Profesi*, (Malang: Jengala Pustaka Utama, 2009), hal. 80.

⁵¹ Miles, Matthew B., "*Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode- metode baru/ Matthew B, Miles dan A. Michael Huberman; penerjemah Tjejep Rohendi Rohidi*" (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 19920, hal. 15.

4. Penarikan kesimpulan (verifikasi)

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan analisis yang lebih dikhususkan pada penafsiran data yang telah disajikan.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Menurut Moleong, dalam penelitian kualitatif ini memakai 3 macam kriteria keabsahan, yaitu:⁵²

1. Kepercayaan (Kredibility)

Kredibilitas data dimaksudkan untuk menimbulkan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya, ada beberapa teknik untuk mencapai kredibilitas diantaranya adalah teknik data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.⁵³

2. Kebergantungan (Depandibility)

Kriteria ini digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam pengumpulan dan menginterpretasikan data sehingga data dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Kesalahan sering dilakukan oleh manusia itu sendiri terutama peneliti karena keterbatasan pengalaman, waktu, pengetahuan.

3. Kepastian (Konfermability)

Kriteria ini digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi secara interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh materi yang ada.

⁵² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian ...*, hal. 32

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal.213.

4. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan metode.⁵⁴

Triangulasi ini dilakukan jika data atau informan yang diperoleh dari subyek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. triangulasi, sumber, pengecekan anggota, perpanjangan kehadiran peneliti dilapangan, diskusi teman sejawat, dan pengecekan kecukupan refrensi. Triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan.

Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, triangulasi tidak perlu dilakukan. Informan disini adalah manajer dan staf BRI Syariah Tulungagung.

Jenis-jenis Metode Triangulasi:

Menurut Sugiyono, ada 3 macam yakni triangulasi sumber, teknik dan waktu. Disisi lain ada yang mengatakan ada bermacam-macam triangulasi Sebagai teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan, yaitu:

a. Triangulasi data

Menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

⁵⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian ...*, hal. 329

c. Triangulasi Pengamat

Adanya pengamat di luar peneliti yang turut memeriksa hasil pengumpulan data. Dalam penelitian ini, dosen pembimbing studi kasus bertindak sebagai pengamat (expert judgement) yang memberikan masukan terhadap hasil pengumpulan data.

d. Triangulasi Teori

Penggunaan berbagai teori yang berlawanan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memasuki syarat.

e. Triangulasi metode

Penggunaan berbagai metode untuk meneliti suatu hal, seperti metode wawancara dan metode observasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan metode wawancara yang ditunjang dengan metode observasi pada saat wawancara dilakukan.

Selanjutnya Denzin membedakan empat macam teknik triangulasi. Yaitu :

a. Triangulasi data atau sumber data

Triangulasi data ini dimaksudkan agar dalam pengumpulan data peneliti menggunakan banyak sumber data. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kelitatif.

Hal ini dapat dicapai dengan jalan:

- Membandingkan data hasil wawancara dengan data hasil observasi
- Membandingkan dengan apa yang dikatakan secara pribadi dengan apa yang dikatakan di depan umum.
- Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dari berbagai lapisan masyarakat baik tingkat pendidikan, status pekerjaan misalnya.
- Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen lainnya.

b. Triangulasi metode

Di dalam teknik ini, menggunakan berbagai metode pengumpulan data untuk menggali data sejenis. Pada triangulasi ini, terdapat dua strategi yaitu :pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

c. Triangulasi peneliti

Diharapkan dengan adanya beberapa peneliti yang melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan

d. Triangulasi teori

Dalam membahas suatu permasalahan yang sedang di kaji, hendaknya peneliti tidak menggunakan satu prespektif teori. Sehingga nantinya di dukung dari multiple theory.⁵⁵

H. Tahap-Tahap Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan melalui beberapa tahap, dimana tahapan tersebut menurut Moleong. Terdapat empat tahapan yaitu:

1. Tahap Pra-Penelitian

Tahap ini merupakan tahap awal yang dilakukan peneliti dengan pertimbangan etika penelitian lapangan melalui tahap pembuatan rancangan rancangan usulan penelitian hingga menyiapkan perlengkapan penelitian. Dalam tahap ini peneliti diharapkan mampu memahami latar belakang penelitian dengan persiapan-persiapan diri yang mantap untuk masuk dalam lapangan penelitian. Adapun tahapan- tahapan penelitian ini meliputi:

- a. Menentukan fokus penelitian
- b. Menentukan lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan
- d. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan
- e. Menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Dalam tahap ini peneliti berusaha mempersiapkan diri untuk menggali dan mengumpulkan data-data untuk dibuat suatu analisis data mengenai strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah penabung dengan akad wadi'ah di BRI Syariah -

⁵⁵ N.K Denzin, *The Research Act: A Theoritichal Introduction to sociological Methods* (Chicago: Aldine Publishing Company, 1970), hal. 127.

Tulungagung. Untuk tahapan kegiatan pekerjaan lapangan penelitian ini meliputi:

- a. Memahami latar belakang penelitian dan mempersiapkan diri
- b. Memasuki lapangan
- c. Mengumpulkan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian
- d. Memecahkan data yang telah terkumpul.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini dilakukan kegiatan yang berupa mengolah data diperoleh dari narasumber maupun dokumen, kemudian akan disusun kedalam sebuah penelitian. Hasil analisis tersebut dituangkan dalam bentuk laporan sementara sebelum menulis keputusan akhir.

4. Tahap evaluasi dan pelaporan

Pada tahap ini peneliti berusaha melakukan konsultasi dan pembimbingan dengan dosen pembimbing. Maret-Desember 2020.