

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data dan menganalisis data, peneliti menggunakan metode kualitatif. Adapun beberapa pengertian yang dikemukakan oleh beberapa tokoh mengenai penelitian kualitatif.

Menurut Muhadjir yang dikutip dalam buku Ajat Rukajat ,

Penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh teori-teori atau hukum-hukum hubungan kausalitas yang general yang memungkinkan peneliti melakukan prediksi dan pengendalian seperti yang dilakukan pada penelitian ilmu alam, penelitian kualitatif berupaya membangun pemahaman (verstehen) dan penjelasan atas perilaku manusia sebagai makhluk social.

Sedangkan menurut Creswell,

Penelitian kualitatif adalah pendekatan untuk membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan prespektif konstruktif (misalnya, makna-makna yang bersumber dari pengalaman individu, nilai-nilai social dan sejarah, dengan tujuan untuk membangun teori atau pola pengetahuan tertentu), atau berdasarkan perspektif yang beragam dari masukan segenap partisipan (misalnya: orientasi terhadap politik, isu, kolaborasi, atau perubahan) atau keduanya.¹

¹ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2012), Hal. 4-5

Metode kualitatif biasanya dipakai untuk berbagai pertimbangan diantaranya metode yang bisa menyesuaikan ketika menghadapi sebuah fakta rangkap karna pendekatan ini diyakini lebih peka sehingga bisa disesuaikan dan ada penajaman pengaruh dari pola-pola yang mungkin akan dihadapi oleh peneliti.²

Dari 2 (dua) pendapat yang telah diutarakan oleh tokoh tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pendekatan kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang temuannya atau hasilnya tidak diperoleh melalui perhitungan statistic, prosedur kuantifikasi, atau cara-cara lainnya yang menggunakan ukuran angka. Penelitian kualitatif prinsipnya untuk memahami obyek yang diteliti secara mandalam.

Pendekatan kualitatif bertujuan untuk mengerti apa yang terjadi pada subjek penelitian. Sebagai contoh apa yang dilakukan subjek penelitian, sudut pandang cara berfikirnya, apa yang membuatnya yakin untuk melakukan suatu hal, langkah yang dipilih ketika masalah terjadi, dan lain sebagainya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif guna memperoleh informasi bagaimana penerapan strategi komunikasi pemasaran terpadu dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah penghimpunan dana (*funding*) di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

² Ahmad Tanzeh & Suyitno, *Dasar-Dasar Penelitian*, (Surabaya, ELKAF, 2006), Hal. 116

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang berhubungan dengan upaya menjawab masalah-masalah yang ada sekarang dan memaparkannya berdasarkan data yang ditemukan. Oleh karena berkaitan dengan masalah yang sedang berlangsung, maka semua jenis penelitian itu pada dasarnya bersifat deskriptif, kecuali penelitian eksperimen (*experiment research*) dan penelitian sejarah (*historical research*). Kedua jenis penelitian ini memiliki kekhasan tersendiri baik dalam menentukan rumusan masalah yang diselidiki, maupun dalam menentukan desain penelitiannya serta menentukan instrument, dan menganalisis data.³

Dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Data penelitian ini dapat dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan analisis dokumen. Kemudian fakta-fakta dikumpulkan secara lengkap dan dijabarkan secara deskriptif lalu ditarik kesimpulan.⁴

Penelitian kualitatif juga bisa disebut penelitian deskriptif, dimana penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variable, gejala, maupun keadaan di lapangan. Jadi pada penelitian ini akan mendeskripsikan fakta-

³ Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur*, (Jakarta: Kencana, 2013), Hal. 66

⁴ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif cetakan ke-36*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), Hal. 115

fakta mengenai penerapan strategi komunikasi pemasaran terpadu dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah penghimpunan dana (*funding*) di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan lokasi fokus penelitian yang akan dilakukan.⁵

Luas atau cakupan daerah penelitian menjadi sebuah pertimbangan untuk menentukan metode pengumpulan data, semakin luas daerah penelitian maka akan mempengaruhi jumlah waktu dan juga tenaga yang dikeluarkan untuk mengumpulkan data.

Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lokasi penelitian ialah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan dengan mempelajari serta mendalami fokus penelitian, untuk itu peneliti wajib menjajaki lapangan untuk melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan.⁶

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Tulungagung. Adapun lokasi penelitian yang di pilih adalah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang beralamatkan di Ruko Panglima Sudirman, Jalan Hasanudin No. 2, Kenayan, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa timur. Bank Muamalat ini merupakan kantor cabang pembantu dari PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Kediri.

⁵ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019), Hal. 74

⁶ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif...*, Hal. 128

C. Kehadiran Peneliti

Dalam enelitian kualitatif kehadiran peneliti sendiri atau bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan data utama.⁷ Kehadiran peneliti di lapangan yaitu di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sanagt dibutuhkan guna memperoleh data sebanyak mungkin dan mencari keabsahan dari data yang diperoleh. Karena itu peneliti harus berhati-hati dan bersungguh sungguh dalam menyeleksi data-data yang relevan agar terjamin keabsahannya. Juga peneliti harus mampu menetapkan langkah-langkah yang tepat sehingga data-data yang didapat nanti benar-benar mampu mewakili subjek penelitian dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrument aktif dalam upaya memperoleh data di lapangan. Sedangkan instrument pengumpulan data yang lainnya berupa dokumen-dokumen pendukung lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian, namun hanya berfungsi sebagai instrument pendukung.⁸

Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti harus terjun langsung ke lokasi sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti. Di lokasi penelitian, peneliti dapat melakukan wawancara kepada pihak-pihak terkait yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung untuk memperoleh beberapa data yang dibutuhkan guna menunjang hasil dari penelitian

⁷ *Ibid*, Hal. 87

⁸ Hotman M. Siahaan, *Metode Penelitian Kualitataif Perspektif Mikro*, (Surabaya: Insan Cendikia, 2007), Hal. 35

ini. Ada beberapa data yang dibutuhkan oleh eneliti antara lain; jumlah karyawan pada tahun 2015 sampai dengan 2019, jumlah nasabah penghimpunan dana (*funding*) pada tahun 2015-2019, jumlah penghimpunan dana berserta prosentase naik turunnya dari tahun 2015-2019, dan data-data lainnya.

Maka dari itu keterlibatan peneliti secara langsung mutlak diperlukan guna memperoleh data yang akurat. Studi dilakukan pada waktu interaksi berlangsung di lokasi kejadian. Peneliti mengamati, mencatat, merekam, bertanya, menggali sumber yang erat hubungannya dengan eristiwa yang terjadi saat itu.

D. Data dan Sumber Data

Menurut Lofland yang dikutip oleh Lexy J. Moleong mengatakan, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu maupun perorangan.⁹ Mengingat penelitian ini merupakan penelitian lapangan, maka data primer sebagai data utama yang akan dipakai, yaitu diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan. Data primer yang yang diperoleh adalah data mengenai strategi komunikasi pemasaran terpadu yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia

⁹ Aminudin dan Zainal Azikin, *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), Hal. 30

KCP Tulungagung untuk meningkatkan jumlah nasabah penghimpunan dana (*funding*). Peneliti dapat memperoleh data dengan cara melakukan wawancara dengan beberapa *staff* bank yang kiranya ada sangkut pautnya dengan beberapa data yang ingin diperoleh.

2. Data Sekunder

Data dan sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.¹⁰ Data sekunder dalam penelitian ini berupa tabel, karya-karya ilmiah terdahulu yang relevan dengan judul penelitian ini, serta buku yang dapat berfungsi sebagai pelengkap atau penunjang untuk penulis jadikan bahan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian selalu terjadi proses pengumpulan data. Teknik pengumpulan data merupakan sebuah prosedur yang sistematis dan standart untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam proses pengumpulan data tersebut akan menggunakan satu atau beberapa metode. Jenis metode yang dipilih tentunya harus sesuai dengan sifat dan karakteristik penelitian yang dilakukan.¹¹ Adapun teknik yang dipilih oleh peneliti dalam mengumpulkan data adalah :

¹⁰ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi III, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), Hal. 172

¹¹ Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*, (Yogyakarta: UII press, 2005), Hal. 136

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan sesuatu objek dengan sistematis fenomena yang diselidiki. Observasi dapat dilakukan sesaat ataupun mungkin dapat diulang, oleh sebab itu observasi hendaknya dilakukan oleh orang yang tepat. Dalam observasi melibatkan 2 (dua) komponen yaitu si pelaku observasi yang lebih dikenal sebagai observer dan obyek yang diobservasi yang lebih dikenal sebagai observe.¹²

Pada dasarnya teknik observasi digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan penilaian atas perubahan tersebut. Bagi pelaksana atau petugas observasi tugasnya adalah melihat obyek dan kepekaan mengungkapserta membaca permasalahan dalam moment-moment tertentu dengan dapat memisahkan antara yang diperlukan dengan yang tidak diperlukan.¹³

Dengan demikian observasi ini digunakan untuk mengumpulkan data terkait strategi komunikasi pemasaran terpadu yang dipilih oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan melihat decara langsung di lokasi penelitian bagaimana implentasi dari strategi yang telah dipilih.

¹² Sukandar Rumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Cetakan ketiga, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), Hal. 69-70

¹³ Joko subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Prakyek*, Cet. Ke 5, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), Hal. 63

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara *interviewers* dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan.¹⁴

Wawancara yang dilakukan terhadap satu orang responden akan mendapatkan informasi yang relative lebih bersifat obyektif bila dibandingkan dengan responden lebih dari dua orang atau kelompok. Bila responden berupa kelompok memungkinkan adanya saling mempengaruhi, sehingga apabila orang pertama setuju tidak menutup kemungkinan adanya saling mempengaruhi, sehingga apabila orang pertama setuju tidak menutup kemungkinan orang yang berikutnya setuju pula. Keadaan demikian untuk menggali informasi yang lebih banyak dan detail hanya diperoleh informasi senada yang ada dasarnya berasal dari rang yang dianggap paling berpengaruh dalam kelompoknya. hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa cara berkelompok akan memperoleh data yang lebih kompleks, karena adanya kegiatan saling mengisi antara satu dengan lainnya.¹⁵

Dalam memperoleh data, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa *staff* yang ada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

¹⁴ *Ibid*, Hal. 63

¹⁵ *Ibid*, Hal. 63

seperti, *Sub Branch Manager, Marketing, Customer Service, Nasabah, Calon Nasabah dan Teller*. Wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang dibahas. Materi pertanyaan dapat dikembangkan pada saat berlangsungnya wawancara dengan menyesuaikan pada kondisi saat itu sehingga menjadi lebih fleksibel dan disesuaikan dengan jenis pertanyaannya. Metode ini digunakan untuk mengetahui bagaimana penerapan strategi komunikasi pemasaran terpadu beserta kendala yang dilalui dan solusi yang telah dilakukan bank untuk menyelesaikan segala permasalahannya.

3. Dokumentasi

Merupakan kegiatan melihat dan memperhatikan berbagai dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain mengenai objek penelitian.¹⁶ Dokumentasi atau documenter artinya barang-barang tertulis. Jadi, mendokumentasikan berarti merekam suatu kejadian atau momen tertentu sebagai tambahan data. Biasanya data dikumpulkan melalui form dokumentasi, form pencatatan dokumen, atau dengan alat seperti kamera dan perekam suara.

Dokumentasi ditujukan kepada subjek penelitian, dapat berbentuk tulisan, gambar, dan karya.¹⁷ Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, biografi, peraturan atau tata tertib dan kebijakan. Dokumen

¹⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2008), Hal. 181

¹⁷ *Ibid*, Hal. 218

yang berbentuk gambar misalnya foto, sketsa, dan lain-lain. Sedangkan dokumen yang berbentuk karya misalnya film documenter, video profil, dan lain sebagainya. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa arsip dokumentasi yang diperoleh dari PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung seperti laporan tahunan atau *annual report*, tata tertib dan kebijakan milik pihak bank, foto serta video dokumentasi dari kegiatan operasional sehari-hari dan lain sebagainya.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisir data dan memilah-milahnya menjadikan satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan data, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹⁸ Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data dari berbagai sumber yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis disusun sistematis, dijabarkan, dan ditarik kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis model interaktif milik Miles dan Huberman.¹⁹

1. Data Reduction

Dalam pengumpulan data kualitatif. Peneliti menggunakan berbagai macam teknik dan berlangsung secara berulang-ulang sehingga diperoleh

¹⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*., Hal. 248

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung:Alfabeta, 2011), Hal. 408

data sangat banyak dan kompleks. Mengingat data yang diperoleh di lapangan sangat kompleks dan belum sistematis, maka peneliti perlu melakukan analisis dengan cara melakukan reduksi data. Reduksi data berarti membuat rangkuman, memilih tema, membuat kategori dan pola tertentu sehingga memiliki makna. Reduksi data merupakan bentuk analisis untuk mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan menyusun data kearah pengambilan kesimpulan.²⁰

Dalam penelitian ini tentunya peneliti membutuhkan data mengenai strategi komunikasi pemasaran terpadu yang digunakan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Untuk memperoleh data yang valid, peneliti harus mengumpulkan beberapa data atau mungkin sebanyak mungkin data guna menunjang penelitian ini. Namun setelah mendapatkan berbagai macam data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, hendaknya peneliti harus memangkas ataupun mengelompokkan data mana yang kiranya penting dan tidak penting.

2. **Data Display**

Menurut Miles dan Huberman teknik yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang berisi naratif.²¹ Data yang akan disampaikan merupakan uraian atau ringkasan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. *Mendisplay*

²⁰ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*, (Jakarta: Sekolah Tinggi Theology Jaffay, 2019), Hal. 123

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, Hal. 408

data dapat mempermudah dalam memahami hal apa yang terjadi, bentuk dari data data tersebut bisa berupa tabel maupun bagan yang nantinya akan diuraikan kembali dalam bentuk teks naratif kemudian akan ditarik kesimpulan. Hal ini juga akan mempermudah dalam memahami hal apa yang akan disampaikan oleh peneliti.²²

Dalam penelitian ini tentunya peneliti akan menyampaikan tentang strategi komunikasi pemasaran terpadu PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

3. *Concluding Drawing/Verification*

Langkah ketiga dalam model interaktif adalah pengambilan keputusan dan melakukan verifikasi. Pada penelitian kualitatif. Kesimpulan awal yang diambil masih bersifat sementara, sehingga dapat berubah setiap saat apabila tidak didukung bukti-bukti yang kuat. Tetapi apabila kesimpulan yang telah diambil didukung dengan bukti-bukti yang sah atau konsisten, maka kesimpulan yang diambil bersifat fleksibel.²³

Kesimpulan hasil penelitian harus dapat memberikan jawaban terhadap fokus penelitian yang diajukan. Selain memberikan jawaban atas fokus penelitian, kesimpulan juga harus menghasilkan temuan baru di bidang ilmu yang sebelumnya belum ada. Temuan tersebut dapat berupa deskriptif tentang suatu objek atau fenomena yang sebelumnya masih

²² *Ibid*, Hal. 408

²³ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik...*, Hal. 124

samar, setelah diteliti menjadi lebih jelas, dapat pula berupa hipotesis bahkan teori baru.²⁴

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tahap terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari data yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Yang nantinya akan memperlihatkan strategi komunikasi pemasaran terpadu apa saja yang dipilih oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung guna meningkatkan jumlah nasabah penghimpunan dana (*funding*).

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan perpanjangan pengamatan di lapangan dan triangulasi. Hal ini dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa saja yang berhasil dikumoulnkan sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan.²⁵ Untuk memperoleh data yang nilai keabsahannya mempunyai validitas, maka dalam pengujian kredibilitas data pada penelitian ini dilakukan dengan memperpanjang pengamatan dilapangan dan triangulasi.

1. Perpanjangan Kehadiran Peneliti di Lapangan

Dalam hal ini peneliti menambah waktu lebih banyak untuk melakukan uji keabsahan data. Data yang diperoleh melalui wawancara,

²⁴*Ibid*, Hal. 124

²⁵ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2002), Hal. 329

observasi dan dokumentasi perlu di buktikan ulang dilapangan. Peneliti perlu melihat langsung apakah data yang telah diperoleh adalah benar adanya dilapangan.

Apabila ada kekurangan data, peneliti juga biasa melakukan wawancara kembali dengan responden lama atau bisa menambah responden baru apabila data yang diperlukan dirasa sangat kurang dan membutuhkan narasumber yang lebih banyak. Namun jika pada penelitian ini, wawancara hanya dilakukan dengan *Sub Branch Manager, Marketing, Customer Service, Nasabah, Calon Nasabah* dan *Teller* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung tanpa menambah responden lainnya.

2. Triangulasi

Menurut Susan Staiback yang dikutip oleh Sugiyono, Triangulasi merupakan *“the aim is not to determinate the truth about same social phenomenom, rather than the urpose of investigated”*.

Triangulasi sebagai suatu pendekatan analisis dan mensintesis data yang didapat dari berbagai sumber. Pendekatan triangulasi mencari dengan cepat penyajian data yang sudah ada dalam memperkuat tafsir dan meningkatkan kebijakan serta program yang berbasis ada bukti yang telah tersedia. Dengan cara menguji informasi dengan mengumpulkan data melalui metode berbeda, oleh kelompok berbeda, dan dalam populasi berbeda, penemuan mungkin memperlihatkan bukti penetapan lintas data,

mengurangi dampaknya dari penyimpangan potensial yang bisa terjadi dalam satu penelitian tunggal.²⁶

Maka dari beberapa pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa triangulasi bukan bertujuan mencari kebenaran, tapi meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data dan fakta yang dimiliki.

Adapun untuk mencapai tingkat kepercayaan data dan informasi yang tinggi, maka dapat ditempuh melalui langkah-langkah sebagai berikut.

- a. Membandingkan data hasil pengamatan atau observasi lapangan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan informasi yang diberikan di depan umum, dengan informasi yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.²⁷

Dalam melakukan pendekatan triangulasi ini, peneliti melakukan pengecekan ulang kepada narasumber yang telah memberikan informasi.

²⁶ Firdaus dan Fakhrry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitin*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), Hal. 108

²⁷ *Ibid*, Hal. 109

Ada 3 (tiga) golongan narasumber yang akan dimintai validasi data yaitu dari pihak PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung , nasabah, dan masyarakat umum yang berpotensi menjadi calon nasabah.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Untuk memperoleh penelitian yang valid dan maksimal, maka peneliti akan melakukan prosedur serta tahap-tahap penelitian sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Dalam tahap ini peneliti mulai mengumpulkan bahan-bahan acuan penelitian yang berkaitan dengan strategi komunikasi komunikasi pemasaran terpadu. Bahan-bahan tersebut bisa berupa penelitian-penelitian terdahulu maupun buku-buku yang berisikan teori yang sesuai dengan judul yang telah diambil peneliti. Pada tahapan ini dilaksanakan pula proses penyusunan proposal penelitian skripsi yang kemudian diseminarkan sampai pada proses disetujuinya proposal penelitian skripsi ini.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini merupakan tahap dimana mulai dilakukannya pengumpulan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian yang ada di lokasi penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

3. Tahap Analisis Data

Meliputi analisis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di lokasi penelitian yaitu PT. Bank Muamalat

Indonesia KCP Tulungagung. Pada tahap ini peneliti menyusun semua data yang telah terkumpul secara sistematis dan terperinci kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti. Selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan mengecek sumber data yang diperoleh dengan metode erolehan data sehingga data benar-benar valid sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data yang merupakan roses penentuan dalam memahami konteks enelitian yang sedang diteliti. Semua hasil data yang terkumpul disusun secara sistematis dan terperinci sehingga data tersebut mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas.²⁸

4. Tahap Pelaporan

Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Laporan ini akan ditulis dalam bentuk laporan penelitian skripsi. Pada tahap akhir, peniliti harus mampu memahami situasi bagaimana golongan pembaca laporan itu sendiri. Bentuk dan isi laporan yang dibuat harus sesuai dan mudah dipahami, selain itu kalimat yang digunakan harus baku, tetap dan sopan.

²⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*., Hal. 330