BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif, dimana penelitian kualitatif adalah penelitian yang lebih menekankan pada *quality* atau mementingkan hal yang penting dari sifat suatu barang maupun jasa. Penelitian kualitatif suatu penelitian yang memahami dan mendalami suatu keadaan sosial atau lingkungan sosial yang biasanya berupa pelaku, kejadian, tempat, dan waktu. Penelitian ini dilakukan untuk menilai perilaku manusia yang banyak mengandung makna dan sulit untuk dibuktikan melalui angka. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berawal dari pengamatan obyektif partisipatif dalam suatu fenomena sosial dan akan menciptakan suatu pola fikir yang induktif. Penelitian suatu pola fikir yang induktif.

Hal ini peneliti berusaha memahami dan mendalami tentang strategi pemasaran dalam meningkatkan minat menabung nasabah produk tabungan IB hijrah haji. Sebagaimana dalam penelitian kualitatif instrument penelitiannya merupakan peneliti itu sendiri.

Penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian studi lapangan, dimana penelitian studi lapangan adalah pengumpulan data yang dilakukan secara langsung atau terjun langsung ke lapangan

⁶² Djam"an Satori, Aan Komariah, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 22

⁶³ Ahmad Tanzeh, *Metedologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal. 48

dengan digunakannya teknik pengumpulan data yang berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adanya kemungkinan jenis penelitian yang dilakukan dengan melihat dan mengambil sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang sudah terjadi dalam suatu persoalan tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian yang mencatat kejadian dalam suatu kondisi yang saling berkaitan dengan pengetahuan proposional maupun pengetahuan yang perolehannya dari data, penelitian yang berusaha memaparkan pemecahan masalah yang ada saat ini berdasarkan data-data.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Blitar Ruko MTC, Blok H, Kota Blitar. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Blitar adalah salah satu bank syariah di Indonesia dan tersebar diberbagai kota di Indonesia.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini kehadiran peneliti sangatlah dipentingkan, dimana peneliti merupakan instrumennya penelitian kualitatif. Penelitian ini menujukkan secara langsung kondisi sosial sehingga menuntut kehadiran peneliti di lapangan. Maka diperlukannya bagi peneliti untuk mengadakan pengamatan mendatangi subyek penelitian atau bisa dengan informannya secara langsung. Selain sebagai instrumen, peneliti juga berperan sebagai pengumpulan data. Karena

⁶⁴ Lexy J. Moleong, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2015), hal. 26

⁶⁵ Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metedologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 44

selain observasi, wawancara dan dokumentasi teknik pengumpulan data bisa dibantu dengan bantuan manusia atau peneliti itu sendiri.

Kehadiran peneliti dilakukan dengan langkah berikut:

- Sebelum melakukan penelitian peneliti menemui kepala dari PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Blitar untuk menyampaikan maksud dan tujuan terkait penelitian yang dilakukan
- Peneliti mengadakan observasi di lapangan dengan mengamati semua peristiwa yang terjadi terkait dengan lingkungan kerja atau budaya kerja serta bagaimana karyawan berinteraksi dengan nasabah yang akan menabung tabungan Haji.
- Melakukan wawancara kepada narasumber yang telah ditetapkan kriterianya.
- Mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi secara cermat dan tekun dengan segala informasi yang diperoleh untuk selanjutnya dianaisa dan disusun laporannya.

D. Data dan Sumber Data

1. Data penelitian

Menurut Arikunto, data adalah hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta atau angka atau juga bisa disebutkan bahwa data merupakan segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, sedangkan informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk keperluan.⁶⁶ Data kualitatif adalah semua bahan, keterangan data fakta-fakta yang tak dapat diukur dan dihitung secara eksak matematis, tetapi hanya berwujud keterangan naratif semata, seperti cantik, indah, menarik, baik-buruk, dan sebagainya.⁶⁷

2. Sumber data

Menurut Arikunto sumber data penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.⁶⁸ Melihat dari sumber data yang diperoleh atau dari mana data tersebut diperoleh dalam melakukan penelitian maka dikenal dengan dua jenis datayaitu:

a) Data primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer dapat diperoleh melalui media wawancara untuk memperoleh informasi dan hasil observasi.

Data primer ini merupakan data yang paling utama dalam melakukan penelitian, data penelitian ini bersumber dari lembaga PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Blitar, data primer terdiri dari 3 yaitu:

⁶⁷ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif: dalam Perspektif Rncangan Penelitian*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hal. 204

⁶⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitin Suatu Pendekatan Praktik...*, hal. 172

-

⁶⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitin: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hal. 161

- i) Person, yaitu sumber data yang dapat memberikan data yang berupa jawaban lisan melalui wawancara. Dalam sumber data ini adalah karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Blitar.
- ii) *Place*, yaitu sumber data yang bisa diperoleh dari situasi kondisi secara langsung yang berkaitan dengan masalah yang sering dibahas dalam penelitian, dan dalam penelitian ini tempat yang digunakan untuk penelitian adalah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Blitar.
- iii) Paper, sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau symbollain.

Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri dari ibu Mega selaku marketing, dan Ibu Suci Puspitasari selaku *customer servise*. Dengan data ini diharapkan mendapatkan gambaran umum mengenai produk dan strategi pemasaran guna meningkatkan nasabah produk iB muamalat Haji dan Umrah di BMI.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitian. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, sms dll), foto-foto, film rekaman vidio,

dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.⁶⁹ Dalam penelitian ini data sekunder digunakan untuk memperkuat informasi yang telah dikumpulkan terkait dengan strategi pemasaran guna meningkatkan nasabah produk iB Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia.

E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Setiap melakukan penelitian dalam proses pengumpulan pasti ada teknik-teknik yang akan digunakan sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian kualitatif yang lazim digunakan adalah observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, maka peneliti akan menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung. Dalam wawancara ini terjadi interaksi komunikasi antara pihak peneliti selaku penanya dan responden selaku pihak yang diharapkan memberikan jawaban. Proses komunikasi antara peneliti dan responden

⁷⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 308

⁶⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik-Edisi Revisi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 22.

tersebut baru dapat berjalan baik jika masing-masing pihak menyadari adanya kepentingan yang sejalan dari proses komunikasi yang dilakukan.⁷¹

Peneliti melakukan wawancara terstruktur terkait fenomena yang diteliti yaitu strategi pemasaran tabungan haji di Blitar. Maksud pelaksanaan tersebut tidak lain yaitu usaha untuk mengurangi terjadinya kekeliruan.

Pemilihan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu pengambilan informan dengan pertimbangan tertentu.⁷² Kriteria karyawan atau petugas bank dan nasabah yang diwawancarai yaitu:

- Karyawan dan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Blitar.
- 2) Beragama Islam.
- 3) Untuk karyawan sudah bekerja di BMI selama setahun atau lebih dan paling kurang selama 6 bulan.
- 4) Untuk nasabah calon jamaah haji ataupun yang masih ingin mendaftar sebagai calon jamaah haji.

Peneliti melakukan wawancara dengan langkah sebagai berikut:

- 1) Menetapkan informan yang akan diwawancarai
- 2) Menyusun pedoman wawancara dengan menggunakan

⁷² Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hal. 188

Muhammad Teguh , Metodologi Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 136-137

indikator strategi pemasaran taabungan haji

- 3) Membuat pertanyaan yang akan digunakan untuk wawancara secara terperinci.
- 4) Menetapkan waktu wawancara
- 5) Mencatat hasil dari wawancara yang dilakukan
- 6) Melakukan keabsahan data untuk mengetahui kualitas data dari wawancara yang dilakukan.

Adapun pedoman wawancara sebagai berikut:

1.2Tabel Pedoman Wawancara

No	Aspek	Indikator
1	Strategi Pemasaran	a. Product (Produk)
	Tabungan Haji	b. Price (Harga)
		c. Place (Tempat/ Distribusi)
		d. Promotion (Promosi)
2	Kendala dalam	Hambatan-hambatan dalam
	strategi pemasaran	strategi tabungan haji
	tabungan IB Hijrah	
	haji	
3	Solusi dalam	Solusi yang dibutuhkan dalam
	mengatasi strategi	strategi tabungan IB Hijrah Haji
	pemasaran tabungan	
	IB Hijrah Haji	

b. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti serta pencatatan secara sistematis. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Observasi dalam rangka penelitian kualitatif harus dalam konteks alamiah (*naturalistik*).⁷³

Observasi dalam penelitian ini merupakan pengamatan yang dilakukan secara mendalam terhadap bentuk kegiatan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Blitar untuk mengetahui strategi pemasaran dalam meningkatkan tabungan produk iB haji dan umrah di BMI. Peneliti juga melakukan pengamatan terhadap 4P yaitu *Product, Price, Place* dan *Promotion* serta kendala yang dihadapi dalam memasarkan tabungan IB Hijrah Haji

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi ini merupakan studi pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Palam melakukan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki segala sesuatu benda dimana benda tersebut memiliki hubungan dengan objek penelitian yang sedang diteliti. Dengan adanya

.

 $^{^{73} \}mathrm{Imam}$ Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm.143

⁷⁴Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan...*, hlm. 231

dokumentasi kegiatan berupa foto dan catatan peristiwa yang sudah berlalu bisa dijadikan sebagai tambahan sumber data yang di butuhkan untuk mendukung dari sumber data primer.

Peneliti melakukan wawancara dengan merekam (suara ataupun video), pengambilan foto atau gambar terkait dengan penelitian BMI serta dokumen-dokumen maupun bukti yang diperlukan.

Metode dokumentasi dilakukan dengan harapan dapat mendapatkan data informasi objek penelitian yang meliputi: sejarah berdirinya PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Blitar, letak geografis PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Blitar, struktur organisasi, keadaan jumlah karyawan dan jumlah nasabah, dan lain sebagainya.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Bila berdasarkan data yang dapat disimpulkan secara berulang- ulang dengan teknik Triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori. 75

Adapun langkah-langkah untuk menganalisis penelitian ini yaitu

_

⁷⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kombinasi*,.. hal. 333

reduksi data, penyajian data dan penarikan data:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan sebuah hasil dari catatan lapangan dengan suatu proses pemilihan, pemusatan dan penyederhanaan-penyederhanaan data yang berhasil dari lapangan dengan tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah temuan.

Peneliti akan membuat sebuah rangkuman dan mengambil point penting selanjutkan menyusun kategori berdasarkan 4 tolak ukur sebagai pencapaian dari strategi pemasaran di BMI serta kendala apa saja yang dihadapi. Dengan kegiatan ini maka akan didapatkan gambaran yang jelas dan mempermudah dalam teknik analisis selanjutnya.

b. Data Display (Paparan Data)

Data display berarti mendisplay data yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, dsb. Menyajikan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah bersifat naratif. Ini dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.

Penyajian data bersifat naratif yaitu penjelasan yang berisi strategi pemasaran tabungan IB Hijrah Haji di BMI. Setelah dilakukan data display maka fakta akan mudah dipahami sehingga perencanaan kerja selanjutnya tidak sulit dilakukan dan dipahami.

c. Conclusion Drawing/verification

Catatan yang diambil dari berbagai sumber yang ada dan dari hasil-hasil observasi dapat disimpulkan masalah-masalah yang sesuai dengan fokus penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik yaitu metode yang bertumpu pada data. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, di jelaskan dan kemudian di analisis. Dimana data yang berhasil di kumpulkan peneliti dari observasi, wawancara dari PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Blitar.

Data-data pendukung yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan nantinya dapat dilakukan perubahan untuk tahap pengumpulan selanjutnya. Penelitian kualitattif menekankan pada temuan baru dan apabila masih belum jelas diteliti hingga menjadi jelas dan dapat berbentuk hipotesis atau teori. ⁷⁶

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pada penelitian ini guna memperoleh keabsahan data maka teknik yang digunakan yaitu:

1. Triangulasi

Triangulasi yaitu menekankan pada proses pengecekan data dari sesuatu yang lain. Peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber ialah triangulasi yang dilakukan untuk mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber-sumber. Peneliti melakukan pengecekan data dari berbagai sumber yang berbeda yaitu kepada *custumor servise* Suci Puspitasari,

⁷ Subagyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam...*, hal. 210

⁷⁶ Sugiono, *Metedo Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi (Mixed Meth Ods)*, (Bandung:CV. Alfabeta, 2018), hal. 339

marketing funding Mega, teller Dio Heksa dan tiga nasabah. Selain itu juga peneliti menggunakan triangulasi metode dengan mengadakan wawancara, dokumentasi dan observasi.

2. Meningkatkan Ketekunan

Peningkatan ketekunan sangat dibutuhkan untuk menggambarkan strategi pemasaran IB Hijrah Haji yang digunakan serta hambatan apa saja yang menjadi penghalang. Ini bertujuan agar peneliti dapat memberikan deskripsi data yang tentunya akurat dan sistematis sesuai pengalaman yang dialami di lapangan. Cara yang digunakan untuk meningkatkan ketekunan ini yaitu dengan membacara berbagai referensi mulai dari buku maupun hasil penelitian serta dokumentasi yang berkaitan dengan temuan data yang akan diteliti.

H. Tahap-tahap Penelitian

Tahap penelitian ini menggambarkan beberapa langkah dalam melakukan penelitian diantaranya diawali dengan perencanaan, pelaksanaan sampai pembuatan laporan yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan merupakan tahapan yang paling awal yakni diawali penentuan lokasi penelitian, dan yang selanjutnya adalah melakukan konsultasi terkait penelitian yang akan dilakukan di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Blitar. Selanjutnya mengurus perizinan kepada pihak BMI Blitar selaku

lembaga yang diteliti. Kemudian peneliti mengemukakan maksud dan tujuan dari kegiatan penelitian yang akan dilakukan.

Langkah selanjutnya peneliti melakukan observasi dengan gambaran umum sebelumnya. Peneliti juga menyiapkan peralatan maupun instrumen. Yang terpenting dari semuanya peneliti harus mempunyai etika atau tingkah laku yang baik, sopan dan santun.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap kedua yaitu tahap pelaksanaan, tahap pelaksanaan dimana peneliti melakukan wawancara kepada salah satu karyawan di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Blitar. Peneliti harus mempersiapkan mental dan harus bisa beradaptasi Peneliti lingkungan dengan yang diteliti. juga berpenampilan yang sopan dan mampu menciptakan keakraban dan mengetahui perannya dalam penelitian. Selanjutkan peneliti memilih informan dan narasumber yang mengerti tentang penjelasan yang dibutuhkan untuk diteliti. Langkah berikutnya peneliti mencatat data dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi terkait dengan fokus penelitian yaitu strategi pemasaran tabungan haji dan umrah serta hambatan apa yang sering dihadapi dalam meningkatkan jumlah nasabah haji.

c. Tahap pelaporan

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data sebagai berikut:

1) Reduksi data

Data yang didapatkan ditulis secara terperinci. Selanjutnya

data atau laporan ditulis sesuai dengan data yang diredukdi, diringkas dan dipilih hal-hal yang terfokus dengan strategi pemasaran tabungan haji dan umrah guna meningkatkan nasabah yang bertolak ukur dengan 4p yaitu *product, price, place,* dan *promotion*.

2) Display data

Data yang didapatkan kemudian digolongkan atau dikumpulkan sesuai dengan rumusan masalah kemudian disusun dengan terperinci. Penyusunan ini bertujuan untuk mempermudah peneliti.

3) Analisis Data

Peneliti melakukan penjabaran penelitian yang dilakukan menjadi bagian-bagian sehingga bentuk dan susunannya dapat jelas dan dapat ditangkap maknanya.

4) Deskripsi dan Hasil Penelitian

Hasil penelitian disusun secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh dan sudah diolah terlebih dahulu dalam bentuk narasi. dengan pengetahuan yang dimiliki peneliti yang bersumber pada pengalaman di lapangan.