

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis, omongan lisan, dan juga perilaku sosial yang dapat dimati.

Jenis penelitian kualitatif ini merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah sosial. Penelitian kualitatif berusaha mendeskripsikan suatu peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa yang terjadi saat ini. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan dalam kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, dan aktivitas social.

Kegiatan penelitian ini berupa data yang diambil dari lapangan penelitian dengan pendekatan melalui wawancara narasumber, data dikumpulkan berupa fakta-fakta, gambar dan bukan angka-angka. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan dan pengumpulan data, kemudian data yang diperoleh tersebut disusun dan dikembangkan dan penyajian analisa data tersebut berupa deskripsi. Melalui penelitian kualitatif deskriptif tersebut dapat mengetahui fenomena secara jelas terstruktur dan menyeluruh. Tentunya juga dapat memberikan pemahaman pada

prespektif subjek yang diteliti atau pihak yang mengalami fenomena tersebut secara langsung. Penelitian ini diarahkan untuk mendapatkan kenyataan atau fakta-fakta yang berhubungan dengan Implementasi Strategi Marketing Syariah dalam meningkatkan nasabah produk pembiayaan dana haji Bank Panin Dubai Syariah KCU Malang.

## **2. Jenis penelitian**

Jenis Penelitian pada penelitian ini adalah studi kasus. Penelitian dengan jenis ini merupakan penelitian mengenai manusia (dapat suatu kelompok, organisasi maupun individu), peristiwa, latar secara mendalam. Tujuan dari penelitian ini untuk mendapatkan gambaran yang mendalam tentang suatu kasus yang sedang diteliti. Pengumpulan datanya diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian adalah tempat dimana proses studi yang di gunakan untuk memperoleh pemecahan masalah dari penelitian berlangsung.

Lokasi yang dipilih peneliti adalah Bank Panin Dubai Syariah Kantor Cabang Unit Malang. Beralamatkan di Jl. Mgr Sugiopranoto 7, Malang, Jawa Timur. Keberadaan Bank Panin Dubai Syariah KCU Malang sangat berpotensi untuk masuk dalam aktivitas atau kegiatan masyarakat untuk membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam hal pembiayaan atau kebutuhan sehari-hari. Peneliti memilih lokasi tersebut dengan pertimbangan karena letak lokasi yang strategis dan berdekatan dengan Mall besar kota Malang. Selain itu, peneliti telah melakukan pengamatan sebelum melakukan

penelitian ini dimulai sehingga memungkinkan peneliti lebih mudah meneliti lebih mendalam, karena adanya akses untuk menggali informasi yang relevan.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Berkaitan dengan jenis penelitian yang di ambil, yaitu peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan kemungkinan data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif akan lebih mendorong pada pencapaian data yang bersifat lebih mendalam terutama dengan keterlibatan peneliti sendiri di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen utama dalam mengumpulkan data yang dapat berhubungan langsung dengan instrumen atau objek penelitian.<sup>58</sup>

Selain peneliti sebagai pengumpul data yang paling utama, ada alat bantu guna mendapatkan informasi, yaitu berupa dokumen dokumen yang dirasa dapat menunjang keberhasilan dalam melakukan penelitian. Di sisi lain kehadiran peneliti dilapangan juga harus di ketahui oleh obyek atau informan.<sup>59</sup>

Dalam penelitian kualitatif ini kehadiran peneliti dilapangan yaitu di Bank Panin Dubai Syariah Kantor Cabang Unit Malang berlangsung selama dua bulan yaitu wawancara pertama pada 7 Mei 2021 hingga proses wawancara kedua pada 15 Juni 2021 guna memperoleh data sebanyak mungkin dan mencari keabsahan dari data yang diperoleh.

---

<sup>58</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta. 2005), hal. 2

<sup>59</sup> *Ibid.*, hlm. 223

## **D. Sumber data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder.

### **a. Data Primer**

Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama, baik dari individu maupun perseorangan, seperti hasil pengisian kuesioner dan hasil wawancara. data primer diperoleh dari hasil wawancara. Dalam hal ini akan mewawancarai pengelola serta nasabah Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, data sekundr umumnya berupa bukti, catatan, maupun laporan historis yang disusun dalam arsip yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan. Data sekunder diperoleh dari catatan, buku, jurnal, majalah, maupun buku-buku teori lainnya.

Sedangkan Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3, yaitu:

- 1) *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban. Sumber data dalam penelitian ini adalah pengelola dan nasabah Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung.
- 2) *Place*, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan keadaan diam dan bergerak. Sumber data ini dapat memberikan gambaran situasi, kondisi pembelajaran ataupun keadaan lainnya yang berkaitan

dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Untuk sumber data *place* menggunakan Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung.

- 3) *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan data-data berupa huruf, angka, gambar dan simbol-simbol yang lain.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam suatu penelitian selalu terjadi proses pengumpulan data, dalam proses pengumpulan data tersebut akan menggunakan satu atau beberapa metode. Jenis metode yang dipilih dan digunakan dalam pengumpulan data, tentunya harus sesuai dengan sifat dan karakteristik penelitian yang dilakukan, berikut ini akan uraikan peneliti mengenai beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan data:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, juga untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu, melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu.<sup>60</sup> Seperti menjelaskan gambaran umum Bank Panin Dubai Syariah Kantor cabang Unit Malang, pelaksanaan implementasi strategi marketing syariah dalam meningkatkan nasabah

---

<sup>60</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodelogi Penelitian...*, hal. 32.

produk pembiayaan dana haji, maka dari itu peneliti melakukan observasi secara langsung kelapangan.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya.<sup>61</sup> Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara peneliti dengan subjek penelitian yaitu Bapak Luthfi Abdillah sebagai Pimpinan cabang, Ibu Amalia Hidayah sebagai Marketing, dan Ibu Muntatih sebagai nasabah Bank Panin Dubai Syariah Indonesia Kantor Cabang Unit Malang, dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara), yakni suatu komunikasi yang memiliki tujuan.

## 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan observasi. Dokumentasi merupakan upaya untuk mengumpulkan data berupa dokumen atau data-data yang dibutuhkan kemudian dianalisis sehingga mampu menjadi bukti suatu kejadian.

Dokumen dapat berbentuk surat-surat, gambar/foto, atau catatan-catatan lain yang berhubungan dengan fokus penelitian. Teknik dokumentasi didapatkan dari dari rekaman dan dokumen.<sup>62</sup> Data-data yang peneliti kumpulkan melalui dokumentasi yaitu mengenai profil,

---

<sup>61</sup> Saryono, *Metode Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Nuha Medika. 2013), hal. 59.

<sup>62</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras. 2009), hal. 184.

visi dan misi, struktur, data nasabah, atau lainnya yang dapat menunjang penelitian yang diperoleh dari pada Bank Panin Dubai Syariah Kantor Cabang Unit Malang.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: kondensasi data, penyajian data (*data displays*) dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

### **1. Kondensasi Data**

Data kondensasi mengacu pada proses pemilihan atau seleksi, fokus, menyederhanakan serta melakukan pengatian data yang terdapat pada catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen maupun data empiris yang telah didapatkan. Data kualitatif tersebut dapat diubah dengan cara seleksi, ringkasan, atau uraian menggunakan kata-kata sendiri dan lain-lain. Berdasarkan data yang dimiliki, peneliti akan mencari data, tema, dan pola mana yang penting, sedangkan data yang dianggap tidak penting akan dibuang. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan wawancara observasi langsung pada Bank Panin Dubai Syariah kantor cabang unit Malang mengenai implementasi strategi marketing syariah dan kendala maupun solusi dalam meningkatkan nasabah produk pembiayaan dana haji.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito. 2003), hal. 129

## 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi kemudian data disajikan berupa teks yang bersifat naratif sehingga mempermudah pembaca untuk memahami hasil penelitian tersebut. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menemukan suatu makna dari data-data yang telah diperoleh, kemudian disusun secara sistematis, dari bentuk informasi yang kompleks menjadi sederhana namun selektif.

## 3. Kesimpulan

Setelah display data kemudian dilakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan dalam penelitian kualitatif harus didukung dengan bukti yang valid dan konsisten sehingga didapat kesimpulan yang kredibel, dapat diterima, serta bisa menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian tersebut.

## **G. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *criteria credibilitas* (derajat kepercayaan). Hal ini dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa saja yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Untuk memperoleh data yang nilai



keabsahannya mempunyai validitas, maka peneliti akan melakukan usaha-usaha sebagai berikut:

1. Triangulasi (*Triangulation*)

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi metode. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara tak terstruktur. Atau, peneliti menggunakan wawancara dan observasi untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan subjek peneliti yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang mendekati kebenaran, seperti menggunakan beberapa sumber, metode, peneliti, serta teori-teori yang ada. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/transkrip film dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan.

## 2. Diskusi dengan teman sejawat (*Peer debriefing*)

Yaitu mengekspose hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat. Peneliti akan berusaha untuk memperlihatkan hasil pengumpulan data yang diperoleh kepada teman sejawat dan mendiskusikan hasil penelitian untuk mengetahui jika ada perbedaan atau hasil yang menyimpang dari data yang peneliti lakukan.

## **H. Tahap-Tahap Penelitian**

### **a. Tahap Persiapan**

Tahapan yang dilakukan adalah menyusun rancangan penelitian, memilih penelitian, mengurus perizinan penelitian, dan memilih informan dalam penelitian. Tahapan ini penyusun kegiatan penelitian yang akan dialkuakn serta pengajuan permohonan penelitian.

### **b. Tahap Pelaksanaan**

Peneliti mulai memasuki dan emmahami latar belakang penelitian, memasuki lokasi penelitian untuk pengumpulan data, dan menggali informasi-informasi yang berkaitan dengan penelitian melalui beberapa metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **c. Tahap Analisis Data**

Tahapan yang dilakukan yaitu menganalisa data dan penelitian. Data yang terkumpul mulai diorganisasikan atau diurutkan berdasarkan masing-masing rumusan masalah penelitian yang kemudian akan dianalisis.

**d. Tahap pelaporan**

Tahapan ini merupakan tahapan akhir dalam penelitian. Di tahap ini peneliti perlu memberikan hasil penelitiannya sesuai dengan yang telah dilakukan pada masing-masing tahapan. Penelitian yang dilakukan sesuai dengan prosedur, maka penelitian laporan akan memilih kualitas yang baik dalam hasil penelitiannya.