

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu peneliti mencoba menjelaskan masalah yang ada berdasarkan data yang disajikan dalam data untuk dianalisis dan dijelaskan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, keyakinan, persepsi, dan pemikiran individu atau kelompok.

Selain itu, penelitian deskriptif merupakan bentuk penelitian yang paling mendasar untuk menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena yang ada, baik fenomena alam maupun buatan, kemudian mengkajinya dari segi aktivitas, sifat, dan sifat, variasi, hubungan, persamaan, dan perbedaannya. dalam fenomena lain.<sup>63</sup>

Fenomena yang disajikan secara apa adanya hasil penelitiannya diuraikan secara jelas tanpa adanya manipulasi. Ada beberapa pertimbangan mengapa peneliti metode kualitatif pendekatan deskriptif diantaranya dapat mengetahui secara lengkap dan jelas tentang Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Hijrah untuk Menarik Minat Nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk. selain itu memudahkan peneliti dalam menyajikan data secara langsung antara peneliti dan informasi.

---

<sup>63</sup> Arif Furchan, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1992), hal. 21

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian langsung ke lapangan atau tempat yang menjadi bagian dari penelitian (Bank Muamalat KCP Nganjuk) sehingga penelitian ini difokuskan untuk mencari dan mengkaji data yang ada dilapangan serta relevan dengan permasalahan yang diangkat.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada Bank Muamalat KCP Nganjuk yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No.52, Kauman, Kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64411.

Adapun alasan peneliti melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Nganjuk adalah karena Bank Muamalat memiliki berbagai produk pendanaan dimana produk pendaan tersebut banyak diminati oleh masyarakat, alasan produk pendanaan pada Bank Muamalat Indonesia banyak diminati karena dapat digunakan sebagai pilihan lain untuk menyimpan dana serta berinvestasi. Bank Muamalat KCP Nganjuk memiliki berbagai jenis produk pendanaan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat.

## **C. Kehadiran Peneliti**

Sesuai dengan ketentuan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, khususnya penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di

lapangan sangat penting dan dimanfaatkan secara optimal. Bentuk dan kualitas penerapan dan hasil semua teknik pengumpulan data sangat tergantung pada peneliti sebagai alat pengumpulan data primer. Oleh karena itu, pendekatan kritis dan terbuka adalah penting, dan teknik pengumpulan data yang digunakan tetap terbuka dengan fleksibilitas tinggi.<sup>64</sup>

Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah peneliti yang bertindak sebagai alat dan objek penelitian. Tugas peneliti adalah mengumpulkan dan mengolah data, kemudian data yang terkumpul akan dijadikan sebuah laporan. Hal ini dilakukan peneliti untuk membuat pengumpulan data dan informasi menjadi lebih valid, atau untuk membuat pengumpulan data dan informasi menjadi lebih akurat.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Data penelitian kualitatif, berupa data deskriptif, seperti dokumen pribadi, catatan lapangan, perilaku responden, dan dokumen lainnya.<sup>65</sup> Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data deskriptif kemudian disusun dalam bentuk laporan atau uraian. Penelitian ini tidak mengutamakan angka-angka dan statistik.

Sumber data utama adalah kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancara. Sumber data dalam penelitian ini adalah

---

<sup>64</sup> Sutopo, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: UNS, 2006), hal. 45

<sup>65</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hal. 43

karyawan bank serta data-data tentang Bank Muamalat KCP Nganjuk.

Macam-macam sumber data ada dua, yaitu:

a. Sumber data primer

Data primer ialah sumber data yang didapatkan secara langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari tanpa adanya perantara.<sup>66</sup>

Pada penelitian ini data primer diperoleh langsung dari karyawan Bank Muamalat KCP Nganjuk dengan menggunakan metode wawancara diantaranya dapat memperoleh informasi secara langsung, dan mendetail mengenai:

- 1) Model pemasaran produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Nganjuk.
- 2) Hambatan dalam proses pemasaran produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Nganjuk.
- 3) Solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam proses pemasaran produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang

---

<sup>66</sup> Saifuddin Awar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hal. 91

lain atau dokumen. Sumber data sekunder adalah dokumen atau data yang melengkapi atau mendukung sumber data primer.<sup>67</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan berbagai referensi pendukung yaitu dokumen strategi pemasaran produk perbankan dari buku, jurnal, dokumen, website Bank Muamalat Indonesia untuk mendukung penguatan data dan teori yang berkaitan dengan judul penelitian.

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

Untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penelitian diperlukan teknik pengumpulan data agar fakta dan bukti yang diperoleh berfungsi sebagai data penelitian kualitatif, maka dari itu penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

##### **a. Observasi**

Observasi merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung.<sup>68</sup>

Dalam penelitian ini peneliti mengamati langsung mengenai obyek yang diteliti dilapangan kemudian mencatat data-data serta fenomena – fenomena secara sistematis sesuai dengan tujuan penulisan.

---

<sup>67</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 225

<sup>68</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995), hal. 134

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara sebagai yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yaitu yang menyampaikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>69</sup>

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan karyawan Bank Muamalat KCP Nganjuk, yaitu dengan Bapak Affandi Sophia W selaku *Sub Branch Manager*, Bapak Vudha Wisnala selaku *Relationship Manager Funding*, Ibu Haniza selaku *Customer Service*, Ibu Ari selaku *Teller*, dan 10 Masyarakat umum disekitar lokasi Bank Muamalat KCP Nganjuk sebagai sampel untuk mengetahui apakah masyarakat umum sudah mengetahui tabungan iB Hijrah Rencana dan untuk mengetahui minat masyarakat terhadap Tabungan iB Hijrah Rencana. Untuk membantu pelaksanaan wawancara peneliti menggunakan *handphone* sebagai sarana perekam hasil wawancara.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bias berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen

---

<sup>69</sup> Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hal. 127

yang berbentuk karya misalnya karya seni, berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.<sup>70</sup>

Dalam penelitian ini, dokumentasi yang dilakukan penulis dilakukan melalui pengumpulan-pengumpulan dokumen pendukung yang berasal dari Bank Muamalat KCP Nganjuk. Adapun dokumen tersebut berupa brosur produk Tabungan iB Hijrah Rencana, sejarah Bank Muamalat KCP Nganjuk, Visi Misi Bank Muamalat KCP Nganjuk, dan struktur organisasi Bank Muamalat KCP Nganjuk.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan peneliti adalah analisis kualitatif. Analisis data adalah proses sistematis untuk menemukan dan mengumpulkan data dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen lain untuk memudahkan pemahaman dan memberi tahu orang lain tentang hasilnya. Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah analisis induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh, kemudian data tersebut dihipotesiskan. Analisis data dan penelitian kualitatif dilakukan sampai pekerjaan lapangan selesai.<sup>71</sup>

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan ketika data dikumpulkan secara langsung dan pengumpulan data membutuhkan waktu. Selama wawancara, peneliti menganalisis tanggapan yang

---

<sup>70</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 476

<sup>71</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal. 131

diajukan, dan jika jawaban tidak memuaskan setelah analisis, peneliti dapat mengajukan pertanyaan lagi pada tahap yang dianggap reliable. Dalam hal ini peneliti turun langsung ke tempat penelitian yaitu Bank Muamalat KCP Nganjuk dan mewawancarai pimpinan dan staf bidang pemasaran. Proses analisis data diantaranya meliputi:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses memperbaiki data, mengurangi data yang kurang dibutuhkan dan dianggap tidak relevan, dan menambahkan data yang dianggap hilang. Data yang diperoleh di lapangan mungkin jumlahnya sangat banyak. Data yang reduksi akan memberikan gambaran yang sangat jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara, peneliti akan mengecek ulang, membuang data yang tidak perlu bertujuan untuk memperoleh hasil yang benar dan dapat dimengerti.<sup>72</sup>

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah proses sistematis penyusunan informasi untuk menarik kesimpulan sehingga hasil penelitian dalam penelitian ini diperoleh data berupa kalimat, kata-kata yang berkaitan dengan fokus penelitian, sehingga penyajian penyajian menjadi kumpulan informasi yang sistematis dan tersaji yang memberikan kesempatan untuk menarik

---

<sup>72</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D...*, hal. 247

kesimpulan. Dengan mendisplay atau menyajikan data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dalam proses penelitian. Penyajian data dapat dilakukan dalam teks naratif dan bahasa nonverbal seperti tabel, bagan, denah, matriks, dan tabel.<sup>73</sup>

### 3. Verifikasi Data

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi data dilakukan ketika kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan berubah tanpa bukti kuat untuk mendukung pengumpulan data tingkat berikutnya. Jika kesimpulan yang ditarik pada tahap pertama didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya.

Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan yang dicapai harus dapat menjawab fokus penelitian yang ditetapkan sejak awal penelitian. Hal ini mungkin tidak dapat menjawab pertanyaan dengan menggunakan kesimpulan yang ditarik. Hal ini sesuai dengan sifat penelitian kualitatif itu sendiri, dan masalah yang muncul dengan penelitian kualitatif masih

---

<sup>73</sup> *Ibid.*, hal. 249

bersifat sementara an dapat berkembang setelah peneliti terjun ke lapangan.

Harapan dari penelitian kualitatif adalah menemukan teori-teori baru. Temuan dapat berupa uraian tentang suatu objek yang dianggap belum jelas. Setelah diselidiki, gambaran yang belum jelas dapat dijelaskan oleh teori yang ditemukan. Selain itu, teori yang dihasilkan diharapkan dapat memberikan dasar bagi penelitian selanjutnya.<sup>74</sup>

#### **G. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya tidak hanya membantu menyangkal tuduhan terhadap penelitian kualitatif yang dianggap tidak ilmiah, tetapi juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif.<sup>75</sup>

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

##### *1. Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian tidak menimbulkan keraguan bagaimana penelitian ilmiah itu dilakukan. hasil penelitian yang dilakukan.

---

<sup>74</sup> *Ibid.*, hal. 252

<sup>75</sup> Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hal. 320

a. Perpanjangan Pengamatan

Pengamatan dalam waktu yang lama dapat meningkatkan kredibilitas/kepercayaan data. Dengan memperluas pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara menemukan kembali sumber data dan sumber data yang lebih baru. Memperluas observasi berarti hubungan peneliti dengan narasumber menjadi lebih terjalin, lebih akrab, lebih terbuka, menciptakan rasa saling percaya, sehingga informasi yang diperoleh semakin lengkap.

Perpanjangan pengamatan untuk untuk menguji kredibilitas data penelitian berfokus pada pemeriksaan data yang diperoleh. Data yang diperoleh dicek benar atau salah, berubah atau tetap sama. Setelah melihat kembali ke lapangan, data yang diperoleh berarti dapat dipertanggungjawabkan, maka perpanjangan pengamatan akan selesai.<sup>76</sup>

b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara terus menerus agar keamanan data dan kronologis kejadian dapat terekam secara sistematis dan akurat. Meningkatkan kecermatan adalah cara mengecek/memeriksa keakuratan data yang dikumpulkan, disusun, dan disajikan.

Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan membaca lalu membandingkan berbagai

---

<sup>76</sup> *Ibid.*, hal. 329

referensi, buku, hasil penelitian sebelumnya, dan hasil penelitian yang diperoleh. Hal ini akan memungkinkan peneliti untuk lebih berhati-hati dalam menghasilkan laporan mereka dan pada akhirnya meningkatkan kualitas laporan.

c. Triangulasi

Teknik ini merupakan kegiatan pemeriksaani data yang menggunakan sesuatu selain data untuk mengkonfirmasi atau membandingkan dengan data. Metode triangulasi adalah cara terbaik untuk mengumpulkan data tentang fakta dan hubungan dari perspektif yang berbeda sekaligus menghilangkan perbedaan konstruksi realitas yang ada dalam konteks penelitian. Dengan kata lain, triangulasi memungkinkan peneliti untuk menguji hasilnya dengan membandingkannya dengan sumber, metode, atau teori yang berbeda.<sup>77</sup>

Dengan demikian macam-macam Triangulasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Triangulasi Sumber. Triangulasi sumber untuk pengujian keabsahan data, metode triangulasi sumber dilakukan dengan melihat data dari berbagai sumber
- 2) Triangulasi Teknik. Triangulasi untuk memeriksa keabsahan data dilakukan dengan cara memeriksa data

---

<sup>77</sup> *Ibid.*, hal. 332

dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda.

- 3) Triangulasi Waktu. Waktu juga sering mempengaruhi keabsahan data. Hal ini dapat dilakukan dengan melihat wawancara, observasi atau teknik lain pada waktu atau situasi yang berbeda untuk memverifikasi keabsahan data.<sup>78</sup>
- 4) Pengecekan Sejawat. pemeriksaan sejawat adalah teknik yang dilakukan dengan cara mengekspos hasil penelitian sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat.<sup>79</sup>

## 2. Transferability

Artinya penelitian yang dilakukan dalam konteks tertentu dapat diterapkan atau ditransfer ke konteks lain. Penelitian ini mengungkapkan segala sesuatu yang dibutuhkan pembaca untuk memahami hasil yang diperoleh peneliti. Oleh karena itu, jika pembaca laporan penelitian memiliki gagasan yang jelas tentang "apa" temuan penelitian dapat diterapkan (transferabilitas), laporan tersebut memenuhi kriteria transferabilitas. Oleh karena itu, peneliti perlu menjelaskan secara rinci, jelas, sistematis dan terpercaya saat menyusun laporannya sehingga orang lain dapat memahami hasil

---

<sup>78</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D...*, hal. 372

<sup>79</sup> Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif ...*, hal. 332

penelitian kualitatif dan kemudian menerapkan hasil penelitian tersebut. Hal ini memberi pembaca gambaran yang jelas tentang temuan penelitian sehingga ia dapat memutuskan apakah akan menerapkan temuan penelitian di tempat lain.<sup>80</sup>

### 3. Dependability (Keterandalan)

Kualitas proses penelitian merupakan kriteria penelitian kualitatif. Cara untuk menunjukkan bahwa penelitian dapat dibertanggungjawabkan. Proses penelitian yang baik adalah audit akuntabilitas yang melihat kegiatan penelitian. Untuk pengujian dan ketergantungan data atau pengumpulan data penelitian, dikatakan sangat reliabel jika dua atau lebih penelitian dengan fokus masalah yang sama diulangi dalam kondisi dan hasil yang sama. Oleh karena itu, standar ini dimaksudkan untuk memeriksa apakah hasil penelitian kualitatif berkualitas baik. Teknik penting untuk mengevaluasi standar keandalan ini adalah dengan melakukan penilaian keandalan oleh satu atau lebih auditor independen, dengan jelas memeriksa semua jejak proses penelitian.

---

<sup>80</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D...*, hal. 276

## H. Tahap – Tahap Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini berlangsung dalam empat tahap, antara lain:

a. Tahap sebelum ke lapangan

Tahapan ini meliputi penyusunan proposal penelitian, pencarian fokus penelitian, konsultasi dengan dosen Wali Studi, komunikasi dengan lokasi penelitian, pengajuan persetujuan penelitian, dan seminar proposal penelitian.

b. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap ini meliputi kegiatan pengumpulan data atau informasi yang berkaitan dengan penelitian dan fokus pengumpulan data.

c. Tahap analisis data

Tahap ini meliputi kegiatan organisasi data, interpretasi data, validasi data, dan sumber data.

d. Tahap penulisan laporan

Tahap ini meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing, perbaikan hasil konsultasi, pengurusan kelengkapan persyaratan ujian dan mengikuti ujian skripsi.<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup> *Ibid.*, hal. 190