

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini secara berturut-turut akan menjelaskan secara lebih detail mengenai a) Pendekatan dan Jenis Penelitian; b) lokasi peneliti; c) kehadiran penelitian; d) data dan sumber data; e) teknik pengumpulan data; f) teknik analisis data; g) pengecekan keabsahan data; h) tahap-tahap penelitian.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawanannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.⁴⁵ Penelitian kualitatif merupakan penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang diperoleh peneliti dari subjek yang berupa individu, organisasional atau perspektif yang lain. Adapun tujuannya adalah untuk menjelaskan aspek yang relevan dengan fenomena yang diamati dan menjelaskan karakteristik fenomena atau masalah yang ada.

Pada umumnya penelitian kualitatif tidak menggunakan hipotesis (non hipotesis) sehingga dalam penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis.⁴⁶ Apabila ditinjau dari bentuknya, maka penelitian ini termasuk

⁴⁵Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002), h. 135.

⁴⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h.245.

ke dalam penelitian lapangan (*field research*). Di mana peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian yang berupa kata-kata tertulis yang diperoleh selama mengadakan pengamatan dan wawancara dengan sejumlah informan dengan memakai perspektif fenomenologi, yaitu peneliti mengetahui dan memahami tentang lokasi penelitian tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif, karena penelitian ini melakukan survei kemudian dianalisis agar dapat mendapatkan jawaban yang sesuai dan valid. Survei deskriptif didesain untuk menjawab pertanyaan “ apakah “ yang sesuai dengan pertanyaan pada penelitian ini dengan rumusan masalah apakah strategi pemasaran dalam produk investasi emas logam mulia telah sesuai dan dalam operasionalnya mampu menambah jumlah nasabah pada produk investasi emas.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan yaitu deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif melalui observasi untuk memaparkan data–data yang didapat di lapangan kemudian menganalisisnya dan mendapatkan kesimpulan dari penelitian ini. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya.⁴⁷

Sedangkan penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-

⁴⁷Prasetya Irawan, *Logika dan Prosedur Penelitian*, (Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara; 2004)

orang terkait di tempat penelitian. Penelitian kualitatif juga bisa di maksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan–temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Sekalipun demikian, data yang dikumpulkan dari penelitian kualitatif memungkinkan untuk dianalisis melalui suatu perhitungan.

Dengan memilih metode kualitatif ini, penulis mengharapkan dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat. Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif dimana metode ini merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesa atau prediksi.⁴⁸

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini akan membahas suatu teori atau gambaran yang lengkap tentang Strategi Pemasaran dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Investasi Emas Pada BSM Cabang Blitar.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah lembaga keuangan syariah yaitu Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jalan Tanjung No. A4-A5 Kel Sukorejo Kec. Sukorejo Kota Blitar Jawa timur.

C. Kehadiran Penelitian

Salah satu keunikan dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri sebagai instrumen utama, sedangkan instrumen non insani bersifat

⁴⁸Jalaluddin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis Statistic.*(Bandung; PT Remaja Rosdakarya,2002), cet11, h.24

sebagai data pelengkap. Kehadiran peneliti merupakan tolak ukur keberhasilan atau pemahaman terhadap beberapa kasus. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data atau instrumen kunci.⁴⁹

Dalam penelitian kualitatif, peneliti wajib hadir di lapangan, karena peneliti merupakan instrumen penelitian utama (*the instrument of choice in naturalistic inquiry is the human*) yang memang harus hadir sendiri di lapangan secara langsung untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data, karena dalam penelitian kualitatif instrumen utama (*key person-nya*) adalah manusia.⁵⁰

Dalam rangka mencapai tujuan penelitian maka peneliti di sini sebagai instrumen kunci. Peneliti akan melakukan observasi, wawancara dan pengambilan dokumen. Selama pengumpulan data dari subjek penelitian di lapangan, peneliti menempatkan diri sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Sebagai seorang instrumen penelitian yang mengumpulkan data, maka seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Ciri umum, meliputi responsif, dapat menyesuaikan diri, menekankan kebutuhan, mendasarkan diri atas pengetahuan, memproses dan mengikhtisarkan, dan memanfaatkan kesempatan mencari respon yang tidak lazim.
2. Kualitas yang diharapkan,

⁴⁹*Ibid...*, 64

⁵⁰Rochiati Wiriaatmaja, *Metode Penelitian Tindakan Kelas*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2007), h. 96

3. Peningkatan kualitas peneliti sebagai instrumen.⁵¹

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti adalah sebagai instrumen dan sekaligus sebagai pengumpul data. Sehingga dalam penelitian kualitatif peneliti harus mutlak hadir sebagai pelaku penelitian. Dan kehadiran peneliti harus dilukiskan secara eksplisit dalam laporan penelitian serta perlu dijelaskan apakah peran peneliti sebagai partisipan penuh atau pengamat penuh.

Untuk mendukung pengumpulan data dari sumber yang ada di lapangan, peneliti juga memanfaatkan, alat perekam data, buku tulis, paper dan juga alat tulis seperti pensil juga bolpoin sebagai alat pencatat data. Kehadiran peneliti di lokasi penelitian dapat menunjang keabsahan data sehingga data yang didapat memenuhi orisinalitas. Maka dari itu, peneliti selalu menyempatkan waktu untuk mengadakan observasi langsung ke lokasi penelitian, dengan intensitas yang cukup tinggi.

Guba dan Lincoln mengemukakan tujuh karakteristik yang menjadikan manusia sebagai instrument penelitian yang memiliki kualifikasi baik, yaitu sifatnya yang responsif, adaptif, lebih holistic, kesadaran pada konteks tak terucapkan, mampu memproses segera, mampu mengejar klarifikasi, mampu meringkaskan segera, dan mampu menjelajahi jawaban ide sinkretik serta mampu mengejar pemahaman yang lebih dalam.⁵² Dalam memasuki lapangan peneliti harus bersikap

⁵¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1999), h.169-173.

⁵²YS. Lincoln and Egon G. Guba, *Naturalistic Inquiry*, (Beverly Hill, California: Sage Publications, 1985), h.237.

hati-hati, terutama dengan informan kunci agar tercipta suasana yang mendukung keberhasilan dalam pengumpulan data.

Penelitian kualitatif mengharuskan peneliti sebagai instrumen kunci, konsekuensi psikologis bagi peneliti untuk memasuki latar yang memiliki norma, nilai, aturan dan budaya yang harus dipahami dan dipelajari oleh peneliti. Interaksi antara peneliti dengan subjek penelitian, memiliki peluang timbulnya interest dan konflik minat yang tidak diharapkan sebelumnya, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan tersebut, maka peneliti memperhatikan etika penelitian.⁵³

Adapun prinsip etika (*ethical principle*) yang harus diperhatikan oleh peneliti adalah:

1. Memperhatikan, menghargai, dan menjunjung hak-hak dan kepentingan informan;
2. Mengkomunikasikan maksud penelitian kepada informan;
3. Tidak melanggar kebebasan dan tetap menjaga privasi informan;
4. Tidak mengeksploitasi informan;
5. Mengkomunikasikan hasil laporan penelitian kepada informan dan pihak-pihak terkait secara langsung dalam penelitian, jika diperlukan;
6. Memperhatikan dan menghargai pandangan informan;
7. Nama lokasi penelitian dan nama informan tidak disamarkan karena melihat sisi positifnya, dengan seijin informan waktu diwawancarai

⁵³James P. Spradley, *The Ethnographic Interview*, (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1979), h. 34-35.

dengan dipertimbangkan secara hati-hati segi positif dan negatif informan oleh peneliti; dan

8. Penelitian dilakukan secara cermat sehingga tidak mengganggu aktifitas subjek sehari-hari.⁵⁴

Dalam penelitian ini peneliti datang langsung ke lokasi penelitian yaitu Bank Syariah Mandiri Cabang Blitar. Peneliti akan datang ke lokasi untuk melakukan penelitian di lapangan. Peneliti melihat dan mengikuti kegiatan secara langsung dengan tetap berdasar pada *ethical principle* seorang peneliti. Untuk itu, kehadiran peneliti sangat diperlukan untuk mendapatkan data yang komprehensif dan utuh. Peneliti dapat sewaktu-waktu menuju tempat penelitian (lembaga) untuk meneliti pada jam aktif kerja antara bulan Nopember sampai Januari 2018. Namun jika dirasa belum memenuhi target dan data yang komprehensif. Maka peneliti meminta perpanjangan waktu penelitian.

Kehadiran penelitian di lapangan sangat penting untuk dilakukan. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif sehingga harus terjun di lapangan agar peneliti dapat mengoptimalkan instrumen kunci yang secara langsung mengamati, mewawancarai dan mengobservasi objek yang diteliti.

Kehadiran peneliti juga diketahui oleh pihak BSM Cabang Blitar yang dijadikan objek penelitian secara formal, yaitu dengan izin tertulis dari lembaga pendidikan peneliti (IAIN Tulungagung) dan BSM.

⁵⁴*Ibid.*

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data dalam penelitian ini berarti informasi atau fakta yang diperoleh melalui pengamatan atau penelitian dilapangan yang bisa di analisis dalam rangka memahami sebuah fenomena atau untuk mensupport sebuah teori.⁵⁵ Adapun yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang sesuai dengan fokus penelitian yaitu strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk investasi emas pada Bank Syariah Mandiri.

Pengambilan data dalam penelitian ini dengan cara *snowball sampling* yaitu informan kunci akan menunjuk orang-orang yang mengetahui masalah yang akan diteliti untuk melengkapi keterangannya dan orang-orang yang ditunjuk dan menunjuk orang lain bila keterangan kurang memadai begitu seterusnya.⁵⁶

Jenis data dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dalam bentuk kata-kata atau ucapan lisan (*verbal*) dan perilaku dari subjek (*informan*) berkaitan dengan upaya meningkatkan jumlah nasabah investasi emas di lembaga yang peneliti tentukan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen, foto-foto, dan benda-benda yang dapat digunakan sebagai pelengkap data primer.

⁵⁵Jack.. C. Richards, *Longman Dictionary of Language Teaching and Appied Linguistics*, (Kualalumpur: Longman Group, 1999), h.96.

⁵⁶W. Mantja, *Etnografi Desain Penelitian Kualitatif dan Manajemen Pendidikan*, (Malang: Winaka Media, 2003), h. 7.

Karakteristik data sekunder yaitu berupa tulisan-tulisan, rekaman-rekaman, gambar atau foto yang berhubungan dengan proses ataupun aktifitas yang berkenaan dengan strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah.

- a. Data primer yang berkaitan dengan strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah didapatkan melalui observasi dan interview. Secara garis besar informan dalam penelitian ini yaitu representasi para marketing selaku pelaksana dalam menerapkan strategi pemasaran. Mereka yaitu para staf marketing di Bank Syariah Mandiri cabang Blitar.
- b. Data sekunder yang dijangkau melalui dokumen adalah data yang diperkirakan ada kaitannya dengan fokus penelitian. Data ini meliputi informasi pendukung di lembaga yang diteliti dengan menggali dokumen-dokumen yang mungkin bisa didapatkan seperti informasi data terkait dengan strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk investasi emas pada Bank Syariah Mandiri.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu manusia (*human*) dan bukan manusia. Sumber data manusia berfungsi sebagai subjek atau informan kunci (*key informant*) dan data yang diperoleh melalui informan berupa *soft data* (data lunak). Sedangkan sumber data bukan manusia berupa dokumen yang relevan

dengan fokus penelitian, seperti gambar, foto, catatan atau tulisan yang ada kaitannya dengan fokus penelitian. Data yang diperoleh melalui dokumen bersifat *hard data* (data keras).⁵⁷ Kelompok sumber data dalam penelitian kualitatif dikelompokkan sebagai berikut:

a. Narasumber (*informan*)

Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan, pertama, dengan teknik *sampling purposive*. Teknik ini digunakan untuk menseleksi dan memilih informan yang benar-benar menguasai informasi dan permasalahan secara mendalam serta dapat dipercaya menjadi sumber data yang mantap. Penggunaan teknik *purposive* ini, peneliti dapat menentukan sampling sesuai dengan tujuan penelitian. Sampling yang dimaksud di sini bukanlah sampling yang mewakili populasi, melainkan didasarkan pada relevansi dan kedalaman informasi, namun demikian tidak hanya berdasar subjektif peneliti, melainkan berdasarkan tema yang muncul di lapangan.

Kedua, *snowball sampling*, adalah teknik bola salju yang digunakan untuk mencari informasi secara terus menerus dari informan satu ke informan yang lainnya, sehingga data yang diperoleh semakin banyak, lengkap dan mendalam. Penggunaan teknik bola salju ini baru akan dihentikan apabila data yang diperoleh dianggap telah jenuh (*saturation data*) atau jika data

⁵⁷S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2003), h. 55.

tentang strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk investasi emas pada Bank Syariah Mandiri sudah tidak berkembang lagi, sehingga sama dengan data yang telah diperoleh sebelumnya (*point of theoretical saturation*).

Ketiga, *internal sampling*, yaitu pemilihan sampling secara internal dengan mengambil keputusan berdasarkan gagasan umum mengenai apa yang diteliti, dengan siapa akan berbicara, kapan melakukan pengamatan, dan berapa banyak dokumen yang di-*review*. Intinya internal sampling digunakan untuk mempersempit atau mempertajam fokus.⁵⁸ Teknik ini tidak digunakan untuk mempertajam studi melainkan untuk memperoleh kedalaman studi dan fokus penelitian secara integratif.

b. Peristiwa atau aktivitas

Peristiwa digunakan peneliti untuk mengetahui proses bagaimana sesuatu secara lebih pasti karena menyaksikan sendiri secara langsung. Contohnya terkait strategi pemasaran staf marketing dalam meningkatkan jumlah nasabah investasi emas (cicil emas). Di sini peneliti akan melihat secara langsung peristiwa yang terjadi terkait dengan strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah untuk dijadikan data berupa

⁵⁸Bogdan dan Biklen, *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*, (Boston: Allyn and Bacon, Inc.1982), h. 123

catatan peristiwa yang terjadi di Bank Syariah Mandiri Cabang Blitar tersebut.

c. Lokasi

Tempat atau lokasi yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian juga merupakan salah satu jenis sumber data yang bisa dimanfaatkan dan digali oleh peneliti. Dalam penelitian ini lokasinya adalah Bank Syariah Mandiri Cabang Blitar.

d. Dokumen

Dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berhubungan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. dokumen dalam penelitian ini bisa berupa catatan tertulis, rekaman, gambar atau benda yang berkaitan dengan segala hal yang berhubungan dengan strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk investasi emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Blitar tersebut.

Selanjutnya, semua hasil temuan penelitian dari sumber data pada lembaga Bank Syariah Mandiri Cabang Blitar tersebut dibandingkan dan dipadukan dalam suatu analisis untuk menyusun sebuah kerangka konseptual yang dikembangkan dalam abstraksi temuan di lapangan.

E. Teknik pengumpulan data

Salah satu karakteristik dari penelitian kualitatif adalah peneliti sebagai instrumen utama. Manusia sebagai instrumen pengumpulan data memberikan keuntungan, di mana ia dapat bersifat fleksibel dan adaptif, serta dapat menggunakan keseluruhan alat indera yang dimilikinya untuk memahami. Dalam melakukan kegiatan operasional di lapangan peneliti menggunakan catatan lapangan (*field notes*). Untuk memperoleh data secara *holistic* dan *integrative*, maka pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik yang ditawarkan oleh Bogdan dan Biklen, yaitu: 1). Wawancara mendalam (*indepth interview*); 2) observasi partisipan (*partisipant observation*); dan 3) studi dokumentasi (*study document*).⁵⁹

1. Wawancara mendalam

Untuk memperoleh informasi yang dijadikan data utama dari penelitian, peneliti melakukan teknik wawancara dengan responden serta pihak lain yang terkait dengan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, kegiatan wawancara dilakukan dengan menggunakan wawancara mendalam yang diartikan sebagai upaya untuk menemukan pengalaman-pengalaman informan dari topik tertentu atau situasi yang dikaji. Oleh karena itu, dalam melaksanakan

⁵⁹Bogdan dan Biklen, *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*, (Boston: Allyn and Bacon, Inc.1982), 119-143.

wawancara untuk mencari data digunakan pertanyaan-pertanyaan yang memerlukan jawaban berupa informasi.⁶⁰

Kedua pendekatan dalam kegiatan wawancara tersebut di atas dilakukan secara fleksibel, artinya disesuaikan dengan situasi yang sedang berlangsung. Agar wawancara dapat dipelajari kembali secara cermat, dan untuk mencapai obyektifitas data yang diperoleh dari hasil wawancara, dalam arti tidak bias dan bebas dari pengaruh pemikiran dan penafsiran pribadi peneliti, peneliti melakukan penggalian dan pelacakan sampai sedalam–dalamnya mengenai data yang diperlukan. Dalam wawancara ini peneliti lebih dahulu menyiapkan materi yang terkait dengan strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk investasi emas pada Bank Syariah Mandiri. Oleh karena itu sebelum dilakukan wawancara, garis besar pertanyaan harus sesuai dengan penggalian data kepada staf marketing sebelum wawancara itu dilaksanakan. Di sela percakapan itu diselipkan pertanyaan pancingan dengan tujuan untuk menggali lebih dalam lagi tentang hal-hal yang diperlukan.

Fokus wawancara di sini lebih ditekankan untuk menggali data tentang strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk investasi emas pada Bank Syariah Mandiri. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan staf marketing yang memiliki tugas dalam melaksanakan strategi pemasaran.

⁶⁰Rulam Ahmadi, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2005), h. 71.

Untuk mengarahkan wawancara, peneliti menyiapkan pedoman wawancara, namun dalam pelaksanaannya tidak selalu mengikuti pertanyaan yang telah ditetapkan. Hal ini agar wawancara bersifat mengalir dan kondisional, terkesan santai dan tidak tegang.

2. Observasi Partisipan

Sebagai metode ilmiah, observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang diselidiki.⁶¹ Sedangkan Kartini Kartono mengatakan bahwa observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan.⁶² Penelitian ini dilaksanakan dengan teknik (*participant observation*), yaitu dilakukan dengan cara peneliti melibatkan diri atau berinteraksi pada kegiatan yang dilakukan oleh subyek penelitian dalam lingkungannya, selain itu juga mengumpulkan data secara sistematis dalam bentuk catatan lapangan.⁶³

Teknik inilah yang disebut teknik observasi partisipan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi partisipan tahap pertama, yaitu dimulai dari observasi deskriptif secara luas dengan melukiskan secara umum situasi sosial yang terjadi pada Bank Syariah Mandiri cabang Blitar.

⁶¹Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, (Yogyakarta, Andi Offset, 1994), h.136.

⁶²Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, (Bandung: CV.Mandar Maju, 1990), h.157.

⁶³Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta, Andi Offset, 1994), h.69.

Hal-hal atau pokok masalah yang akan diamati dalam penelitian ini adalah segenap proses pelaksanaan penyusunan, strategi pemasaran, dan pelaksanaan pemasaran dilapangan. Juga dilakukan pengamatan tentang penyusunan strategi pemasaran dan implementasinya kepada segenap masyarakat dan calon nasabah. Dan secara spesifik peneliti akan mengamati apakah dalam proses strategi pemasaran sudah berhasil atau tidak.

Di samping itu metode observasi digunakan peneliti dalam kaitannya dengan pengumpulan data tentang gambaran umum Bank Syariah Mandiri Cabang Blitar tersebut, seperti gedung, kantor, fasilitas dan alat-alat praktik, jumlah jumlah nasabah dan informasi-informasi lainnya sebagai pelengkap penelitian. Dalam hal ini peneliti terjun langsung sebagai observer guna memperoleh data yang kongkret mengenai hal-hal yang menjadi obyek penelitian dan mengamati langsung dari dekat seluruh kegiatan yang ada kaitanya dengan strategi pemasaran tersebut.

3. Dokumentasi.

Sebagai bagian dan metode lapangan peneliti dapat menelaah dokumen historis dan sumber-sumber sekunder lainnya, karena kebanyakan situasi yang dikaji mempunyai sejarah dan dokumen-dokumen ini sering menjelaskan bagian aspek situasi tersebut. Dalam hal ini metode dokumentasi dapat membantu mengungkap historitas strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah.

Secara umum dokumen-dokumen ini dipakai untuk mendapatkan data tertulis atau arsip Bank Syariah Mandiri Cabang Blitar. Data tersebut seperti : struktur organisasi, surat keputusan, surat kerja sama, daftar inventaris BSM, tentang kondisi lembaga, dokumen program kerja serta dokumen-dokumen lain sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Di samping dokumen, dipergunakan pula catatan lapangan atau *field notes* yang sangat diperlukan dalam menjangkau data kualitatif. Peneliti akan melakukan pencatatan dengan lengkap dan cepat setelah data terkumpul, agar terhindar dari kemungkinan hilangnya data. Karena itu pengumpulan data dilakukan secara terus-menerus dan baru berakhir apabila terjadi kejenuhan, yaitu dengan tidak ditemukannya data baru dalam penelitian. Dengan demikian dianggap telah diperoleh pemahaman yang mendalam terhadap kajian ini.

Adapun teknik penelitian yang penulis gunakan dalam mengumpulkan dan mengelola data selama mengadakan penyusunan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Primer: melakukan penelitian lapangan, dalam hal ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Cabang Blitar, dengan cara dijelaskan dibawah ini:
 - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung yang dilakukan secara sistematis dari fenomena yang diselidiki.⁶⁴

⁶⁴Sutrisno Hadi, Metodologi Research, (Yogyakarta; Fak.Psikologi UGM, 1994) h. 136

Dalam hal ini penulis terjun langsung ke Bank syariah Mandiri Cabang Blitar untuk memperoleh data–data yang valid.

- b. Wawancara (*interview*), yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung antar pewawancara (*interviewer*) dengan terwawancara (*interview*), dalam hal ini peneliti mewawancarai pimpinan, salah satu staff marketing dan nasabah investasi emas cabang Bank syariah mandiri Blitar.
2. Sekunder: pengumpulan data melalui keputusan, yaitu melakukan penelitian dengan cara baca buku–buku, dan sumber bacaan yang terkait dengan bahsan ini. Serta adanya studi dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data berdasarkan data–data yang tidak langsung dapat berupa laporan yang diperoleh di Bank Syariah Mandiri.

F. Teknis analisis data

Data yang telah berhasil dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata- kata tertulis atau lisan dari orang- orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan.⁶⁵Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang

⁶⁵Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), 143.

diselidiki.⁶⁶ Peneliti menggunakan teknik ini karena yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dimana memerlukan data-data untuk menggambarkan suatu fenomena yang apa adanya (alamiah). Sehingga benar salahnya, sudah sesuai dengan peristiwa yang sebenarnya.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Untuk dapat melakukan pemeriksaan keabsahan data, maka ada beberapa criteria pemeriksanaan data. Ada empat kriteria pemeriksaan keabsahan data, yaitu: *Pertama*, derajat kepercayaan (*credibility*), penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. *Kedua*, keteralihan (*transferability*), dalam criteria yang kedua ini berbeda dengan validitas internal dari nonkualitatif, kosep validitas itu menyatakan bahwa generalisasi suatu penemuan dapat berlaku atau diterapkan pada semua konteks populasi yang ama diperoleh atas sampel. *Ketiga*, ketergantungan (*dependability*), seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks. *Keempat*, kepastian(*confirmability*), criteria ini berasal dari objektivitas menurut nonkualitatif. Sesuatu dikatakan bahwa sesatu itu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang.⁶⁷

Pengecekan keabsahan data yang dilakukan peneliti yaitu:

1. Perpanjangan Keikutsertaan

⁶⁶Moh Nazir, Metode Penelitian, (Bogor: Psenerbit Gh.ia Indonesia, 2005), h. 63

⁶⁷Lexy J. Molong, h. 173

Perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai.⁶⁸ Hal ini dilakukan untuk membatasi:

- a. Membatasi gangguan dari dampak penelitian pada konteks.
- b. Membatasi kekeliruan peneliti.
- c. Mengkompensasikan pengaruh dari kejadian – kejadian yang tidak biasa atau pengaruh sesaat.

Teknik ini digunakan untuk memeriksa keabsahan data hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap berbagai fenomena di lapangan.

2. Trigulasi data

Trigulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik trigulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.⁶⁹

Trigulasi yang akan digunakan peneliti adalah trigulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

⁶⁸Lexy J. Molong, h. 248

⁶⁹*Ibid*, h. 330

- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

3. Pemeriksaan Sejawat

Teknik pengecekan validitas data ini, bisa dilakukan dengan cara mengekpos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat.⁷⁰

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekpos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Teknik ini mengandung beberapa maksud sebagai salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data. Dalam proses pengumpulan data, peneliti akan mengadakan diskusi dengan teman sejawat yang melakukan penelitian yang sama dengan sistim terbuka.

⁷⁰Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, 2009, (Yogyakarta: Teras), h. 7

H. Tahap–Tahap Penelitian

Tahap ini kegiatannya adalah merencanakan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelaksanaan penelitian, dimulai pengajuan judul, pembuatan proposal dan mengurus perijinan untuk memperlancar jalannya penelitian.

1. Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini kegiatannya adalah peneliti terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data yang akan mendukung tujuan penelitian. Peneliti dalam melaksanakan pengumpulan data ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu : a. pengamatan (observasi), b. wawancara, c. dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan untuk saling melengkapi satu dengan yang lain, sehingga data yang dikumpulkan benar-benar valid.

2. Tahap Analisis Data Awal

Analisa data awal dilakukan untuk mengetahui apakah data yang telah dikumpulkan tersebut sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga dapat diketahui data-data yang diperlukan dan data-data yang tidak diperlukan. Hal ini dilakukan agar data yang sangat diperlukan dapat terpisah dari data yang tidak berguna.

3. Tahap Analisis Data Akhir

Data yang dianalisis dalam tahap ini adalah seluruh data yang diperoleh dalam pengumpulan data yang sangat mendukung tujuan penelitian. Karena data ini sudah dianalisis awal, maka merupakan data

yang valid. Setelah tahap analisis data selesai, maka dapat ditarik kesimpulan tentang permasalahan yang sedang diteliti.

4. Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahap selanjutnya setelah semua data dianalisis dengan teknik analisis yang sesuai dengan penelitian data yang kualitatif, yaitu menarik kesimpulan/verifikasi dari apa yang dihasilkan dari data tersebut. Penarikan kesimpulan harus didasarkan pada tujuan penelitian yang didukung oleh data yang valid, sehingga hasil penelitian tersebut dapat dipertanggung jawabkan.

5. Tahap Penulisan Dan Penggandaan Laporan

Tahap penulisan dan penggandaan laporan ini semua kegiatan yang berhubungan dengan penelitian dan hasil yang dicapai ditulis dan dilaporkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan bentuk laporan harus sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.