

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Dalam buku Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Kualitatif deskriptif adalah penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Semua yang dikumpulkan mungkin menjadi kunci apa yang telah diteliti. Hasil penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya.² Penelitian jenis ini hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau suatu keadaan.³

Peneliti menggunakan metode ini karena sifatnya yang mendalam sehingga peneliti benar-benar mengetahui pokok pembahasan yang menjadi persoalan serta dengan sifatnya yang alamiah maka peneliti tidak dapat memanipulasi atau *setting*

¹ Lexy J. Moleong, *Metologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 6.

² Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 35.

³ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 186.

penelitian, kondisi atau situasi objek yang diteliti yang benar-benar merupakan kejadian yang terjadi secara alamiah.⁴

B. Kehadiran peneliti

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam rangka memperoleh informasi atau seperangkat data yang dibutuhkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan awal mengingat bahwa peneliti sebagai instrumen kunci yang harus responsif dan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang diteliti, agar dapat melakukan pengamatan dan wawancara yang lebih mendalam lagi dalam proses pengumpulan data.⁵

Kehadiran peneliti di lapangan kurang lebih selama 2 minggu untuk memperoleh informasi atau seperangkat data yang dibutuhkan dalam penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Langkah awal yang harus dilakukan seorang peneliti sebelum mengambil dan menganalisis data adalah menentukan lokasi penelitian. Lokasi penelitian yang dipilih peneliti adalah Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan yang bertempat di Jl. KH. Agus Salim No. 3a. Alamat email : <https://www.syariahamandiri.co.id> dengan No. Telepon (0324) 331 223, 331 224, 331 225.⁶

⁴ Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan* (Bandung: Refika Aditama, 2012), hlm. 187.

⁵ Lexy J. Moleong, *Metologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 171.

⁶ Bank Syariah Mandiri, “*Alamat Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan*”, Bank Syariah Mandiri, diakses dari <https://www.google.co.id/amp/s/www.alamatbank.com/kantor-bank-syariah-mandiri-di-pamekasan>, pada tanggal 21 November 2019 pukul 23.27.

Alasan peneliti memilih Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan karena sebelum penelitian ini dilakukan, peneliti telah melakukan magang perbankan di lokasi tersebut, sehingga peneliti telah mendapatkan sedikit informasi perihal produk pembiayaan BSM pensiun.

D. Sumber Data

Menurut Lofland dalam buku Lexy J. Moleong, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata (wawancara) dan tindakan (pengamatan atau observasi), selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁷

Sumber data meliputi data primer dan data sekunder, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama, dalam hal ini peneliti memperoleh data dan informasi langsung menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan, biasanya data yang didapatkan berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau di wawancarai.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah kata-kata (wawancara) dan tindakan (observasi) dari informan yang dianggap menguasai bidang yang diteliti oleh peneliti seperti kepala cabang dan karyawan bagian *marketing lending*. Peneliti juga memperoleh data melalui wawancara dengan nasabah.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada yang bersifat publik, terdiri atas struktur organisasi data

⁷ Lexy J. Moleong, *Metologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 157.

kearsipan, dokumen, laporan-laporan, buku dan lain sebagainya yang berkenaan dengan penelitian yang akan dilakukan.⁸

Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa buku, skripsi, jurnal, struktur BSM KC Pamekasan, foto dokumentasi, dokumen arsip seperti SOP divisi, SOP produk dan sumber tertulis lainnya.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Suatu penelitian dikatakan ilmiah apabila dilengkapi dengan argumen-argumen yang kuat dan lengkap, maka dari itu untuk memperoleh data atau informasi perlu dilakukan pencarian dan pengumpulan data. Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tujuan prosedur pengumpulan data adalah untuk mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁹

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian kualitatif antara lain:

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Esterberg mengemukakan beberapa macam wawancara sebagai berikut:

a. Wawancara Terstruktur

Dalam melakukan wawancara peneliti telah menyiapkan instrumen pertanyaan tertulis dan alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Informan diberi pertanyaan yang sama dan peneliti mencatatnya.

⁸ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, hlm. 137.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 401.

b. Wawancara Semiterstruktur

Dalam melakukan wawancara lebih bebas dibandingkan wawancara terstruktur. Tujuannya untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

c. Wawancara Tak Berstruktur

Dalam melakukan wawancara peneliti bebas dalam arti tidak harus menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan kepada informan.¹⁰

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semiterstruktur. Karena sifatnya yang bebas membuat peneliti lebih fleksibel dalam proses pengumpulan data saat wawancara, namun juga karena sifatnya yang terstruktur peneliti tidak bisa terlepas dari pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya.

Wawancara ini akan di lakukan kepada kepala cabang dan karyawan bagian *marketing lending* di Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan. Peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah produk pembiayaan BSM pensiun sebagai pusat informasi atas keberhasilan strategi pemasaran *positioning* dari yang sudah dilakukan.

¹⁰ Ibid. 413

Tabel 3.1
Daftar Nama Informan

No	Nama	Jabatan	Informan
1	Marta Imam Muhtadi	Branch Manager	✓
2	Sofwatullah	CBRM	✓
3	Jehan Fakhri Reza	JCBRM	✓
4	Nur Awaliyah Sagita	Sales Force	✓
5	Sulhan Efendi	Sales Force	✓
6	Sigit Suryana	Sales Force	✓
7	Rony Dwiansyah Ramdani	Sales Force	✓
8	Akh. Jalal	Sales Force	✓
9	Mukarramtun	Nasabah	✓
10	Misnu	Nasabah	✓
11	Hasan Basri	Nasabah	✓
12	H. Hasan Busri	Nasabah	✓
13	Sulaiman	Nasabah	✓

2. Observasi

Observasi adalah suatu proses melihat, mengamati dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Selain itu, observasi juga diartikan sebagai suatu aktivitas mencari data dengan cara melakukan kegiatan terkait dengan lingkungan bisnis dan manajemen disekitarnya yang dapat memberikan informasi sehingga bisa memberikan suatu kesimpulan.¹¹

Observasi dibagi menjadi dua yaitu:

a. Observasi Partisipan

Peneliti melakukan pengamatan dengan cara terlibat langsung menjadi bagian dari lingkungan bisnis yang sedang diamati dan dapat melakukan peran sertanya secara total dalam kegiatan bisnis. Dengan tehnik ini, peneliti dapat memperoleh data lebih banyak dan akurat seperti yang dibutuhkan, bahkan data rahasia sekalipun karena peneliti mengamati secara langsung.

b. Observasi Nonpartisipan

Peneliti dapat melakukan pengamatan tanpa harus terlibat langsung menjadi bagian dari lingkungan objek penelitian yang sedang diamati. Untuk mendapatkan data yang akurat dengan tehnik ini, biasanya memerlukan waktu yang cukup lama.¹²

Observasi yang digunakan peneliti adalah observasi partisipan yang mana peneliti terlibat langsung dan ikut serta ke lapangan dengan aktivitas yang dilakukan oleh pihak yang sedang diamati. Peneliti melakukan pengamatan mengenai strategi pemasaran yang berfokus pada *segmentation*, *targeting* dan *positioning* produk pembiayaan BSM pensiun dan efektivitasnya.

¹¹ Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*, hlm. 209

¹² Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 90.

Tabel 3.2
Daftar Kegiatan Observasi

No	Kegiatan Observasi	Terlaksana
1	Observasi secara langsung di lokasi penelitian yaitu Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan	✓
2	Observasi secara langsung pada <i>marketing lending</i> (CBRM/JRCBRM) mengenai strategi <i>segmentation</i> , <i>targeting</i> dan <i>positioning</i> yang digunakan pada produk pembiayaan BSM Pensiun	✓
3	Observasi secara langsung pada <i>sales force</i> PT. Eka Akarjati mengenai strategi <i>segmentation</i> , <i>targeting</i> dan <i>positioning</i> yang digunakan pada produk pembiayaan BSM Pensiun	✓
4	Observasi secara langsung mengenai efektivitas penggunaan strategi <i>segmentation</i> , <i>targeting</i> dan <i>positioning</i> di lapangan pada produk pembiayaan BSM Pensiun dalam upaya menarik minat nasabah dengan tujuan meningkatkan jumlah nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Pamekasan	✓
5	Kunjungan nasabah	✓

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental seseorang. Dokumentasi sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data. Pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi. Hasil penelitian akan lebih dipercaya jika didukung oleh dokumentasi seperti sejarah dan foto-foto atau karya tulis yang telah ada.¹³

Pengumpulan data yang akan dijadikan dokumentasi dalam penelitian ini tidak akan terlepas dari apa yang menjadi fokus penelitian yaitu data-data yang berkenaan dengan strategi pemasaran produk pembiayaan BSM pensiun, baik berupa gambar, data profil, struktur organisasi, brosur, prospek pertumbuhan nasabah dan lain-lain. Data tersebut dapat diperoleh saat pelaksanaan wawancara dan observasi berlangsung.

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.¹⁴

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian karena dari analisis data akan diperoleh suatu temuan. Pada hakikatnya analisis data bertujuan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda dan mengkategorikan hasil pengumpulan data yang sudah dilakukan agar

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 422.

¹⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 89.

diperoleh suatu temuan atas dasar fokus permasalahan yang ingin di jawab.¹⁵ Menurut Miles dan Huberman (1992), ada tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif antara lain:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema juga polanya dan membuang yang tidak perlu, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data berikutnya. Adapun tahapan dalam reduksi data sebagai yaitu:

a. *Checking* (Pengecekan)

Checking merupakan pengecekan data oleh peneliti dengan cara melihat kembali lengkap tidaknya data penelitian seperti transkrip data wawancara, catatan hasil pengamatan atau observasi, dokumen-dokumen serta catatan penting lainnya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kelengkapan data atau informasi yang diperlukan.

b. *Editing* (Pengeditan)

Editing merupakan pengeditan oleh peneliti setelah diteliti lengkap tidaknya data, dengan cara dibaca sekali lagi dan diperbaiki karena dikhawatirkan ada data yang kurang jelas atau meragukan.¹⁶

c. *Organizing* (Pengelompokan)

Organizing merupakan pengelompokan data oleh peneliti dengan cara memilih dan menyesuaikan data sesuai dengan jenis serta klasifikasinya,

¹⁵ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 209.

¹⁶ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian* (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), hlm. 125.

sehingga peneliti lebih mudah dalam menyusun analisis data sesuai dengan fokus penelitiannya.¹⁷

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman peneliti dan sebagai acuan pengambilan tindakan berdasarkan pemahaman serta analisis sajian data dalam bentuk uraian yang di dukung dengan matriks jaringan kerja.¹⁸

3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Hasil penelitian diharapkan penemuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya remang-remang menjadi informasi yang lebih jelas.¹⁹

Peneliti menganalisis data yang sudah diperoleh baik dalam bentuk wawancara, observasi maupun dokumentasi. Pertama reduksi data (*checking, editing* dan *organizing*) karena dalam penelitian ini membutuhkan pengecekan, pengeditan dan pengelompokan data untuk memberikan gambaran yang lebih jelas. Kemudian penyajian data untuk memahami apa yang sedang terjadi dan menentukan apa yang akan dilakukan selanjutnya sehingga mempermudah peneliti dalam memahami hasil penelitian. Setelah itu peneliti bisa menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah di analisis sesuai fokus penelitian.

¹⁷ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, hlm. 238.

¹⁸ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, hlm. 211.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 438.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk mengetahui keabsahan data dalam penelitian kualitatif perlu dilakukan teknik pengecekan ulang untuk mengatasi keraguan pada hasil penelitian.²⁰

Teknik untuk melakukan keabsahan data antara lain:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Meningkatkan ketekunan berarti peneliti mengecek kembali apakah data yang diperoleh ada yang salah atau tidak. Teknik ini memudahkan peneliti dalam mendeskripsikan data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.²¹

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data yang diperoleh peneliti, untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data yang telah diperoleh. Triangulasi berarti pengecekan antara data yang diperoleh dengan data lainnya, apakah memiliki kesejajaran kebenaran atau malah sebaliknya.

²⁰ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua* (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 261.

²¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, hlm. 125.

Triangulasi sebagai pemeriksaan keabsahan data, memanfaatkan berbagai teknik antara lain:

a. Triangulasi Sumber

Membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Misalnya membandingkan data hasil wawancara dengan data hasil observasi atau pengamatan.

b. Triangulasi Metode

Menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari suatu sumber dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi atau dokumentasi kepada suatu sumber yang sama.

c. Triangulasi Penyidik

Memanfaatkan peneliti lainnya untuk pengecekan kembali kepercayaan data. Tujuannya untuk mengurangi kemelencengan dalam pengumpulan data.

d. Triangulasi Teori

Menurut Lincoln dan Guba dalam buku Lexy J. Moleong, berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Sedangkan Patton berpendapat lain, bahwa hal itu dapat dilaksanakan dan dinamakan penjelasan banding (*rival explanation*).²²

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek kembali kepercayaan suatu data yang diperoleh melalui wawancara dengan data yang diperoleh melalui observasi dan

²² Lexy J. Moleong, *Metologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 331.

dokumentasi. Selain itu, peneliti juga meningkatkan ketekunan guna memperoleh data secara pasti dan terpercaya (akurat), serta memudahkan peneliti dalam mendeskripsikan data secara sistematis.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Menurut Bogdan tahap-tahap penelitian kualitatif ada tiga, antara lain:²³

1. Tahap Pralapangan

- a. Menyusun rancangan penelitian.
- b. Memilih lapangan penelitian.
- c. Mengurus perizinan.
- d. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan.
- e. Menyiapkan perlengkapan penelitian.
- f. Mempersiapkan persoalan etika diri sebelum terjun ke lapangan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri.
- b. Memasuki lapangan.
- c. Berperan serta mengumpulkan data.

3. Tahap Pasca Lapangan

- a. Memahami data yang diperoleh.
- b. Menganalisis data yang diperoleh.
- c. Melaporkan hasil penelitian.
- d. Evaluasi hasil pelaporan penelitian.

²³ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), hlm. 84.

