

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode atau prosedur untuk memperoleh pengetahuan atau informasi ilmiah dikenal sebagai metode penelitian atau metode ilmiah. Bentuk penelitian biasanya disebut sebagai metode penelitian.⁵⁴ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan strategi penelitian dimana peneliti menyelidiki peristiwa dan fenomena dalam kehidupan individu dan meminta individu atau kelompok individu untuk melaporkan tentang kehidupannya. Informasi ini kemudian diceritakan kembali oleh peneliti dalam kronologi penjelasan.⁵⁵

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti langsung ke lapangan untuk melihat dan mengumpulkan data melalui wawancara dengan karyawan serta nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Cabang Kediri Bank Jatim Syariah, yang berlokasi di Jalan Diponegoro No. 50B Kota Kediri.

⁵⁴ Suryana, 'Metodologi Penelitian : Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif', *Universitas Pendidikan Indonesia*, 2012, 1–243 <<https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>>.

⁵⁵ Adhi, Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiro. *Metode Penelitian Kualitatif*, Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP), 2019. hlm. 9

D. Data dan Sumber Data

Untuk menarik kesimpulan dan informasi penting yang mendukung penelitian, peneliti harus terlibat dalam penelitian. Data yang diperoleh disebut sumber data. Ada dua sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung mewawancarai informan atau narasumber langsung. Informan dari penelitian ini adalah Ibu Hikmah Nindia Putri sebagai Penyelia Akutansi dan Umum, Bapak Rendra Khoirul Anam selaku staf HC, Ibu Nadia selaku *Customer Service*, Tim *marketing* yaitu Ibu Ayu Kartika, Ibu Debryana, dan Pak Andri, serta Erica, Itatul, Putri, dan Dewi selaku nasabah Bank Bank Jatim Cabang Syariah Kediri .

2. Data Sekunder

Data yang berasal dari sumber lain atau sekunder disebut sumber data sekunder. Sumber data sekunder tidak memberikan informasi langsung kepada pengumpul data, seperti melalui dokumen atau sumber lain.⁵⁶ Untuk data sekunder yang dipakai berasal dari rekapan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, data pendukung seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan skripsi-skripsi sebelumnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dalam penelitian ini. Metode yang digunakan meliputi:

⁵⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2017), 137

1. Observasi

Berdasarkan partisipasi pengamat, pengamatan dibagi menjadi dua bagian yaitu observasi partisipan dan observasi non partisipan.⁵⁷ Dalam kasus ini, peneliti menggunakan metode observasi non-partisipasi; artinya, mereka tidak hanya mengikuti kegiatan dalam proses penelitian tetapi juga mengikuti kegiatan selanjutnya. Peneliti tidak perlu mengumpulkan informasi yang benar-benar valid selama kegiatan tersebut. Oleh karena itu, teknik observasi non-partisipasi digunakan agar peneliti dapat berkonsentrasi pada apa yang mereka lihat. Ini memastikan bahwa data yang mereka peroleh benar-benar sesuai dengan situasi yang mereka amati. Observasi tersebut berkaitan dengan komunikasi pemasaran yang disampaikan oleh tim marketing Bank Jatim Cabang Syariah.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan pada tanggal yang telah ditentukan yaitu pada tanggal 6 September 2023 wawancara dengan Ibu Hikmah Nindia Putri sebagai Penyelia Akutansi dan Umum Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Pada tanggal 27 September 2023 Wawancara dengan Ibu Nadia selaku *Customer Service*. Pada tanggal 2 Oktober Bapak Rendra Khoirul Anam selaku staff HC Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, Ibu Ayu Kartika, Ibu Debryana, dan Pak Andri selaku pemasar dari Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Itatul, Erica, Putri, Dewi, Rina, Windah, Salsa, dan 43 orang lainnya selaku nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selaku nasabah.

⁵⁷ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi, CV Jejak, 2018), 119-120

2. Wawancara

Metode pengumpulan data yang dikenal sebagai wawancara adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan mengajukan serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan subjek penelitian. Penelitian ini melakukan wawancara dengan banyak orang yang bekerja di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Metode menggunakan kaidah wawancara yang sesuai dengan pertanyaan yang diajukan. Penulis melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi tentang cara melakukannya secara langsung dengan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri terutama tim pemasaran dan beberapa pelanggan.

- a. Ibu Hikmah Nindia Putri sebagai Penyelia Akutansi dan Umum Bank Jatim Cabang Syariah Kediri untuk mendapatkan data jumlah nasabah tabungan secara global Bank Jatim Syariah Cabang Kediri pada Tahun 2019-2022.
- b. Bapak Rendra Khoirul Anam selaku staf HC Bank Jatim Cabang Syariah Kediri untuk mendapat data nasabah Tabunganku iB pada Tahun 2023.
- c. Ibu Nadia selaku *Customer Service* untuk mendapatkan informasi mengenai proses pemasaran produk Tabungaku iB dan respon dari nasabah terhadap sistem pemasaran yang digunakan.
- d. Tim *marketing* yaitu Ibu Ayu Kartika, Ibu Debryana, dan Pak Andri tentang strategi pemasaran yang digunakan untuk menarik nasabah menggunakan produk Tabungaku iB.

- e. Itatul, Erica, Putri, Dewi, Windah, Rina, dan Salsa, selaku nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selaku nasabah untuk mendapatkan data mengenai respon dan tanggapan tentang produk Tabungaku iB.

3. Dokumentasi

Metode pengumpulan informasi melalui dokumen tertulis seperti buku, arsip, UU, pendapat, dan dokumen lain yang terkait dengan subjek penelitian dikenal sebagai dokumentasi. Dokumen yang diteliti oleh peneliti terdiri dari dokumen Bank Jatim Cabang Syariah Kediri serta foto yang diambil selama wawancara dengan narasumber.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instruksi tertulis atau kuesioner untuk observasi atau wawancara yang bertujuan untuk mendapatkan informasi disebut instrumen penelitian.⁵⁸ Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif sehingga instrumen penelitian digunakan adalah sebagai berikut:

1. Panduan wawancara, yaitu daftar pertanyaan yang akan diajukan oleh responden atau responden.
2. Formulir observasi untuk mengisi hasil observasi.
3. Didokumentasikan.

G. Analisis data

1. Perpanjangan kehadiran peneliti
2. Ketekunan pengamatan

⁵⁸ Thalha Alhamid dan Budur Anufia, Resume: Instrumen Pengumpulan Data, STAIN Sorong, 2019, <https://osf.io/s3kr6/download#:~:text=Dalam%20penelitian%20kualitatif%2C%20atau%20instrumen,me minta%2C%20mendengar%2C%20dan%20mengambil.>

3. Triangulasi

H. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, faktor terpenting adalah memastikan keakuratan informasi yang diperoleh. Peneliti dapat meninjau, memvalidasi dan mengevaluasi hasil penelitian. Peneliti harus memverifikasi keakuratan data guna menghindari ketidaktepatan, peneliti juga melakukan uji reliabilitas data. Keandalan informasi penting adalah keakuratan catatan, kalimat, teks, dan informasi lain yang dikirim ke formulir. Kefasihan dalam mengontrol peningkatan hasil yang diperoleh.

I. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis pola interaktif yang disebarluaskan oleh Mills dan Huberman yang terdiri dari komponen utama: reduksi informasi, penyajian informasi dan pengambilan keputusan dengan beralih antar aktivitas. Dengan kata lain, menganalisis data dengan model ini merupakan upaya yang berkelanjutan, interaktif, dan berkesinambungan.⁵⁹

J. Tahap-tahap Penelitian

Adapun langkah-langkah penelitian terkait strategi komunikasi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri adalah sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

- a. Mengadakan Observasi di Bank Jatim Syariah Kediri kota Kediri pada tanggal 30 November 2022

⁵⁹ Ahmad Rijali, 'Analisis Data Kualitatif', *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17.33 (2019), 81 <<https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>>.

- b. Mengurus izin penelitian dari IAIN Kediri, Dekan Fakultas Ekonomi Islam sebagai persyaratan penelitian.
- c. Membuat rencana penelitian.
- d. Membuat daftar pertanyaan untuk memandu wawancara.

2. Tahap Pelaksanaan

Fase ini merupakan fase inti dari penelitian yang dilakukan, peneliti melakukan observasi secara langsung. Selain itu, peneliti juga menggunakan dokumen yang diterima dari pihak bank sebagai informasi pendukung untuk hasil mereka.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini peneliti mencoba mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan atau mengecek apakah sudah sesuai dengan prosedur penelitian. Setelah informasi yang dianalisis dan difinalisasi disusun, maka akan dijadikan artikel ilmiah yaitu laporan penelitian, terkait tata tertib penulisan publikasi ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

4. Tahap Penyelesaian

Tahap ini merupakan tahap akhir penelitian. Pada tahap ini peneliti menyusun informasi yang dianalisis dan difinalisasi dalam bentuk artikel ilmiah berupa laporan penelitian yang mengacu pada tata tertib penulisan publikasi ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.