

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif, yaitu metode yang memanfaatkan data deskriptif berupa informasi lisan atau tulisan dari individu yang dapat diamati. Pendekatan ini digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena terkait organisasi atau individu, peristiwa, keyakinan, pola pikir, serta tanggapan. Oleh sebab itu, metode penelitian kualitatif diawali dengan pengembangan perkiraan dasar. Menurut Kriyantono, tujuan metode kualitatif yaitu untuk menerangkan suatu peristiwa dengan sedalam-dalamnya dengan melakukan penghimpunan data secara detail dalam suatu data yang akan diteliti. Penghimpunan data yang dilakukan secara detail dan teliti akan menjadikan penelitian tersebut semakin berkualitas.¹

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*), yang dilakukan secara langsung di lokasi untuk memperoleh data autentik mengenai BSI KC Jombang Cempaka Mas.

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian, kehadiran peneliti mengangkat pada keikutsertaan langsung seorang peneliti di dalam lokasi penelitian, baik dengan cara visual maupun fisik. Kehadiran peneliti ini mempunyai unsur penelitian, termasuk dengan pengumpulan data dan validasi data.² Penelitian ini, peneliti bertindak

¹ Zulki Zulfikar Noor, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif (Pentunjuk Praktis Untuk Penyusunan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi)* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2015), 105.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial* (Bandung: Alfabeta, 2016), 45.

sebagai pengamat yang sepenuhnya terlihat oleh narasumber. Maka dari itu, dalam penelitian ini diharapkan proses pengumpulan data akan menjadi lebih mudah tanpa dilakukan secara diam-diam. Sehingga pada tahap pengampilan kesimpula dari data yang telah didapatkan dari narasumber yang bertugas sebagai subjek dalam penelitian ini. Kehadiran peneliti dalam penelitian ini dimulai dari:

1. Pengambilan surat observasi dari IAIN Kediri yang akan diberikan kepada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jombang Cempaka Mas pada tanggal 18 Maret 2024.
2. Mendapatkan izin melaksanakan observasi dan melakukan observasi di lokasi penelitian tersebut pada tanggal 22 Maret 2024.
3. Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Dewi Nur Lita selaku *Customer Service* pada tanggal 2 Mei 2024 dan mendapatkan informasi tentang strategi pemasaran tabungan haji serta perannya dan tata cara mendaftar tabungan haji.
4. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Renaldi Mardika selaku BO (*Branch Office*) pada tanggal 3 Mei dan mendapatkan informasi tentang jumlah nasabah produk tabungan haji di BSI KC Jombang Cempaka Mas.
5. Kemudian peneliti melakukan wawancara lanjutan dengan Ibu Dewi Nur Lita selaku *Customer Service* pada tanggal 28 Juli 2024 dan mendapatkan informasi tentang strategi yang sering digunakan dalam memasarkan produk tabungan haji.
6. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Adam Manik selaku BOSM (*Branch Office And Service Manager*) pada tanggal 21 Agustus 2024 dan mendapatkan informasi mengenai strategi pemasaran dan produk unggulan

7. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Suyono selaku satpam pada tanggal 21 Agustus 2024 dan mendapatkan informasi mengenai strategi pemasaran pada produk tabungan haji.
8. Pada tanggal 21 Agustus 2024 peneliti juga mendapatkan arsip piagam penghargaan BSI KC Jombang Cempaka Mas.
9. Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu nasabah BSI KC Jombang Cempaka Mas, Ibu Siti Maslikah pada tanggal 8 November 2024 dan mendapatkan informasi tentang kepuasan nasabah.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jombang Cempaka Mas, yang beralamat di Ruko Cempaka Mas Blok A/9, Jl. Soekarno-Hatta No. 1, Kepuhkmbeng, Babatan, Kec. Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61413.

Alasan peneliti memilih lokasi ini pastinya telah melakukan berbagai pertimbangan serta telah cocok atau sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Dimana peneliti mendapatkan suatu fenomena mengenai strategi pemasaran yang telah diterapkan oleh BSI KC Jombang Cempaka Mas yaitu *customer service* yang menangani salah satu nasabah yang ingin membuka tabungan wadiah atau mudharabah dimana tabungan tersebut termasuk tabungan transaksional, kemudian *customer service* mencoba untuk menawarkan produk non transaksional salah satunya yaitu produk tabungan haji.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data penelitian adalah subjek atau referensi yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang relevan serta mendukung dalam suatu penelitian.

Sumber data yang relevan dan baik sangatlah penting untuk memastikan keakuratan hasil penelitian yang akan diteliti.³

Jenis data dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti yaitu melalui survei lokasi, wawancara dan melakukan observasi.⁴ Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung dengan melakukan survei ke BSI KC Jombang Cempaka Mas secara langsung, melakukan observasi ke BSI KC Jombang Cempaka Mas yang akan diteliti serta melakukan wawancara kepada BOSM, *customer service*, nasabah dan satpam secara langsung.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan serta dipublikasikan oleh pihak lain. Penggunaan data sekunder sangatlah penting yaitu untuk mempermudah peneliti dalam mendapatkan informasi tambahan yang mendukung penelitian tanpa mengumpulkan data secara langsung dari sumber asli.⁵ Dan yang menjadi sumber data sekunder yaitu buku, jurnal, skripsi yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan peneliti.

³ Agus Suryanto, *Penelitian Kualitatif: Proses Dan Aplikasi* (Yogyakarta, 2019), 120.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 132.

⁵ Agus Supriyanto, *Metode Penelitian Untuk Ilmu Sosial* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2019), 89.

E. Teknik Pengumpulan Data

Agar data dapat diperoleh secara lengkap tanpa kehilangan keakuratannya, proses pengumpulan data akan dilakukan melalui beberapa metode, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan suatu metode akumulasi data yang dilaksanakan berdasarkan sebuah peninjauan serta penulisan terhadap suatu kejadian atau reaksi subjek yang diteliti. Observasi juga bisa diartikan sebagai akumulasi data melewati peninjauan secara langsung atas subyek penelitian.⁶ Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi dengan mengamati situasi dan aktivitas yang berlangsung di BSI KC Jombang Cempaka Mas untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam mendukung pelaksanaan penelitian.

2. Wawancara

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi terkait tujuan penelitian melalui interaksi langsung berupa tanya jawab antara peneliti (pewawancara) dan responden.

Peneliti menggunakan metode wawancara tidak terstruktur, sehingga pewawancara tidak mengikuti pedoman yang telah ditetapkan sebelumnya. Wawancara dilakukan dengan pihak marketing, *customer service*, nasabah, serta petugas keamanan (satpam) di Bank Syariah Indonesia KC Jombang Cempaka Mas.

⁶ I Wayan Trimajaya, *Dasar-Dasar Statistika* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing, 2024), 32.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan, pencatatan, serta penyimpanan informasi atau data secara terstruktur yang bertujuan untuk referensi, laporan, dan analisis.

F. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan proses pengolahan dan penafsiran data yang melibatkan serangkaian kegiatan, seperti penelaahan, pengelompokkan, penyusunan secara sistematis, interpretasi, dan verifikasi data. Proses ini bertujuan untuk memberikan nilai akademis, sosial, dan ilmiah pada fenomena yang diteliti. Selain itu, analisis data dilakukan untuk merangkum hasil penelitian sehingga seluruh materi dapat dipahami dan dimengerti dengan mudah.

1. Reduksi Data

Pada tahap reduksi atau penyederhanaan data, data primer dan sekunder yang telah dikumpulkan akan diseleksi ulang. Data yang telah dikelompokkan akan difokuskan sesuai bidangnya. Data yang relevan akan diolah lebih lanjut, sedangkan data yang tidak memenuhi kriteria akan dibuang.

2. Penyajian

Informasi yang telah terkumpul seringkali masih dalam bentuk yang kurang terstruktur. Oleh sebab itu, perlu disusun secara lebih sistematis agar tidak membingungkan. Data tersebut akan disajikan dalam bentuk paragraf yang menghubungkan, dan grafik jika memungkinkan. Tujuan dari penyajian

data ini adalah agar hasil penelitian dapat dituangkan dalam bentuk karya tulis yang dapat diambil kesimpulan dan ditindaklanjuti.⁷

3. Kesimpulan

Kesimpulan harus dinyatakan dengan jelas untuk menghindari penyajian data yang dipenuhi dengan prasangka. Oleh karena itu, penggunaan kalimat yang bersifat generalisasi dalam temuan tidak dapat dibenarkan, meskipun kesimpulan tersebut diambil melalui teknik induktif.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Data yang telah diperoleh dilapangan merupakan suatu fakta yang perlu dianalisis secara mendalam agar menjadi data yang bisa dipertanggung jawabkan. Hal yang sangat penting dalam penelitian kualitatif yaitu keabsahan data yang berkaitan dengan validasi dan reabilitas.⁸ Untuk memperoleh keabsahan data, maka peneliti melakukan perpanjangan observasi, ketekunan penelitian dan triangulasi.

1. Perpanjangan observasi

Peneliti mengunjungi lokasi penelitian beberapa kali untuk melakukan observasi dan wawancara dengan narasumber. Dalam proses ini, peneliti berupaya membangun komunikasi yang baik dengan pihak bank agar dapat memperoleh informasi yang akurat. Dengan memperpanjang durasi penelitian, peneliti juga dapat melakukan pengecekan ulang guna memastikan tidak terjadi distorsi informasi akibat wawancara yang kurang optimal, terutama karena keterbatasan waktu selama jam operasional bank.

⁷ Sandu Siyoto and Mumamad Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media, 2015), 89–90.

⁸ Siti Rukhyati, *Strategi Guru PAI Dalam Membina Karakter Peserta Didik SMK Al Falah Salatiga* (Salatiga: LP2M IAIN Salatiga, 2020), 52.

2. Ketekunan penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti bertujuan untuk memperoleh data yang konsisten dan terhubung, sehingga laporan dapat disusun secara sistematis. Peneliti juga akan meningkatkan ketelitian dengan memperbarui referensi, baik dari buku, dokumentasi hasil observasi, maupun wawancara yang dilakukan secara teliti. Dengan demikian, keakuratan dan kesesuaian data dapat terjamin.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan suatu teknik yang dipergunakan dalam sebuah penelitian yang berguna untuk mengakuratkan data serta memastikan validasi data dengan menggunakan berbagai metode, sumber, teori dalam melakukan pengumpulan data dan analisis data.⁹ Triangulasi teknik sendiri merupakan suatu teknik pengumpulan data yang beragam untuk memperoleh data. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.¹⁰

H. Tahapan Penelitian

Peneliti menggunakan beberapa tahapan dalam mewujudkan kelengkapan data yang diperoleh:

1. Tahapan sebelum penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu telah melakukan survei ke lokasi, menetapkan fokus penelitian, mengajukan surat perizinan ke Bank Syariah Indonesia KC Jombang Cempaka Mas,

⁹ Abdul Hamid, *Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan Dan Praktik* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2023), 145.

¹⁰ Apriani, "Penerapan Metode Keteladanan Dan Pembiasaan Dalam Membentuk Karakter Islami Anak Di Dusun Rumbia Desa Lunjen Kec. Buntu Batu Kab. Enrekaang" (UIN Alaudin Makassar, 2021), 46.

mengajukan judul, menyusun laporan serta mengajukan laporan penelitian lapangan kepada dosen pembimbing disertai konsultasi berkala. Untuk bisa mengatur janji temu, peneliti telah melaksanakan wawancara awal dengan pihak BO (*Branch Office*) sehingga mendapatkan kontak *customer service* yang nantinya bisa menjadi narasumber.

2. Tahapan penelitian lapangan

Pada tahap ini peneliti mulai melakukan pemilahan data yang akan diperlukan dengan cara menghimpun data yang tepat membutuhkan beberapa waktu yang tidak ringkas. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara datang langsung ke lokasi yang hendak diteliti guna untuk menghimpun data dengan cara melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Tetapi disamping itu peneliti juga harus menyiapkan diri, mental atau fisik saat hendak melakukan penghimpunan data.

3. Tahapan dari analisa data

Tahap ini adalah tahap akhir dalam melaksanakan proses penelitian. Dalam tahap ini digunakan untuk mengecek kebenaran data serta peneliti melakukan perbandingan hasil penelitian dengan menggunakan referensi yang sesuai. Penyusunan kesimpulan yang aktual akan dilakukan saat data tepat dan teruji. Selanjutnya ialah perbaikan dan proses konsultasi dengan dosen pembimbing.