

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang mengandalkan kata-kata, tulisan, dan lisan dari individu yang akan diamati sebagai metode penelitian. Jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan peristiwa yang terjadi pada saat ini. Di sisi lain, metode kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis peristiwa, fenomena, atau bahkan aktivitas sosial, sikap, persepsi, kepercayaan, serta individu atau kelompok. Penelitian kualitatif deskriptif ini digunakan untuk mengembangkan teori yang didasarkan pada data yang dikumpulkan di lapangan.⁶³

Penelitian kualitatif deskriptif yang akan peneliti lakukan ini bertujuan untuk terjun langsung ke lapangan, memperoleh gambaran, mengumpulkan informasi, dan memahami penerapan strategi pemasaran *Jconnect Mobile* dalam penggunaan *mobile banking* nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti di lapangan pada penelitian kualitatif sangatlah penting, karena peneliti berperan sebagai instrumen penelitian serta sebagai pengumpul

⁶³ Bambang Sudaryana dan Ricky Agusiady, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Depublish Publisher, 2022), hlm. 153

data.⁶⁴ Dalam hal ini peneliti terjun langsung ke Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri untuk melakukan proses penelitian dengan mengamati, mengumpulkan data dan melakukan wawancara secara langsung dengan informan sebagai sumber utama data yang akan dikumpulkan dengan mengajukan pertanyaan lebih banyak dan secara detail yang sesuai dengan pendekatan penelitian. Sehingga data yang diperoleh nantinya dapat memberikan gambaran baik lisan maupun tulisan mengenai penerapan strategi pemasaran *Jconnect Mobile* dalam penggunaan *mobile banking* nasabah.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi yang penulis pilih dalam melakukan penelitian yaitu berada di Bank Jatim Syariah yang terletak di Kota Kediri yang bertempat pada Jalan Diponegoro No.50, Semampir, Kec. Kota, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64129.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian yaitu merupakan subyek dari mana data penelitian dapat diperoleh. Dalam penelitian kualitatif yang menjadi sumber data utama yaitu berupa tindakan, kata-kata dan selebihnya dokumen lain yang berupa data tambahan.⁶⁵

⁶⁴ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hlm. 75

⁶⁵ Yunita Dwi Rahmayanti dan V. Indah Sri Pinasti, *Dampak Keberadaan Objek Wisata Waduk Sermo Terhadap Perubahan Sosial Ekonomi Masyarakat di Sremo, Kulon, Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta*, (Universitas Negeri Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial, Pendidikan Sosiologi, 2018), Jurnal Pendidikan Sosiologi, hlm.6

a. Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini merupakan informasi yang diperoleh langsung dari orang atau objek yang terkait dengan penelitian.⁶⁶

Data primer terdiri dari komunikasi verbal atau lisan, perilaku, dan gerakan tubuh yang dapat diandalkan oleh informan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung terhadap Nasabah yang sudah menggunakan dan belum menggunakan *Mobile Banking Jconnect Mobile* di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, serta melibatkan karyawan *customer service*, *teller* dan *marketing* yang terlibat dalam pemasaran *Mobile Banking Jconnect Mobile* di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri tersebut. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengambil kesimpulan dari penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang telah dikumpulkan atau diproduksi sebelumnya oleh pihak lain untuk tujuan yang berbeda, namun dapat digunakan sebagai pendukung atau pelengkap dalam penelitian. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder yang digunakan mencakup buku-buku referensi, jurnal ilmiah, artikel, dan karya tulis ilmiah lainnya, serta sumber-sumber lain yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Data sekunder ini memberikan kontribusi penting dalam memperkuat dan melengkapi data primer yang dikumpulkan oleh peneliti,

⁶⁶ Rusdiana dan Nasihudin, *Peran Pimpinan PTKIS Dalam Implementasi Kurikulum Berbasis KKNI Akuntabilitas PT*, (Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan, 2017), hlm.168

sehingga membantu dalam memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai masalah yang diteliti.⁶⁷

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat disebut langkah yang strategis dalam penelitian. Saat mengumpulkan data kualitatif responden diberikan pertanyaan yang bersifat longgar, yang berupa topik dan tanpa ada pilihan jawaban. Karena tujuan dari pertanyaan tersebut untuk menggali ide responden secara mendalam.⁶⁸

a. Observasi

Observasi bisa dikatakan metode pengumpulan data yang melibatkan penginderaan dan pengamatan langsung oleh peneliti. Dalam kegiatan observasi, peneliti berperan sebagai pengamat yang secara aktif mengamati dan memperhatikan situasi atau objek yang diteliti.⁶⁹ Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai penerapan strategi pemasaran *Jconnect Mobile* dalam penggunaan *mobile banking* nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Dengan berperan sebagai pengamat lapangan, peneliti mengamati secara langsung dan mendekati situasi tersebut, sehingga dapat memperoleh informasi yang akurat dan detail mengenai strategi pemasaran yang digunakan serta dampaknya terhadap penggunaan *mobile banking* nasabah.

⁶⁷ Dinn Wahyudin, *Pengembangan Kurikulum dan Standar Nasional Pendidikan*, (Padangsidempuan: PGMI IAIN Padangsidempuan, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, 2021), hlm.214

⁶⁸ Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm.37

⁶⁹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm.15

b. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi terkait fakta, keinginan, kepercayaan, dan diperlukan untuk memenuhi tujuan penelitian. Metode wawancara yang dilakukan oleh peneliti pertemuan langsung dan interaksi dengan informan.⁷⁰ Untuk pihak yang terlibat sebagai narasumber dalam penelitian ini ada 24 narasumber diantaranya adalah 5 nasabah yang menggunakan *Mobile Banking Jconnect Mobile*, 15 nasabah yang belum menggunakan *Mobile Banking Jconnect Mobile*, 1 *customer service* selaku karyawan yang memasarkan *Mobile Banking Jconnect Mobile* kepada nasabah saat nasabah membuka rekening, 1 penyedia pelayanan nasabah dan *teller* selaku karyawan yang ikut serta dalam memasarkan *Mobile Banking Jconnect Mobile* kepada nasabah, dan 2 *marketing* selaku karyawan yang memasarkan *Mobile Banking Jconnect Mobile* kepada nasabah diluar kantor.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan. *Purposive sampling* menurut Sugiyono adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁷¹ Penelitian ini menggunakan *teknik purposive sampling* karena tidak semua sampel atau informan memiliki kriteria yang sesuai dengan penelitian ini, dengan itu peneliti menetapkan pertimbangan kriteria yang harus dipenuhi oleh sampel dalam penelitian ini.

⁷⁰ Mita Rosaliza, *Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif*, Jurnal Ilmu Budaya Vol.11 No. 2 (2015), hlm 71.

⁷¹ Suwitho, *Pengusaha Yang Sukses Pasti Menjaga Kepuasan Pelanggannya*, (Jawa Tengah: CV Pena Persada, 2022), hlm.46

Tabel 3.1
Daftar Informan Penelitian

Informan	Jumlah	Tujuan Wawancara
<i>Customer Service</i>	1	Untuk mengetahui strategi pemasaran <i>Mobile Banking Jconnect Mobile</i> yang diterapkan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri melalui <i>Customer Service</i> .
Penyedia Pelayanan Nasabah (PN) dan <i>Teller</i>	1	Untuk mengetahui strategi pemasaran <i>Mobile Banking Jconnect Mobile</i> yang diterapkan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri melalui <i>Teller</i> .
<i>Marketing</i>	2	Untuk mengetahui strategi pemasaran <i>Mobile Banking Jconnect Mobile</i> yang diterapkan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri melalui <i>marketing</i> .
Nasabah	20	Penelit mengambil 20 nasabah, 10 nasabah belum menggunakan <i>Jconnect Mobile</i> dan 10 nasabah sudah menggunakan <i>Jconnect Mobile</i> Bank Jatim Syariah Kantor Cabag Kediri dengan tujuan supaya peneliti memperoleh jawaban yang berbeda dari setiap nasabah.

Alasan dan Kriteria memilih Informan:

- a) Kriteria nasabah yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah nasabah yang bersedia untuk diwawancarai dan sudah menjadi nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri selama lebih dari 2 tahun dan sudah maupun belum menggunakan *Jconnect Mobile*. Karena nasah tersebut adalah orang yang sudah lama menjadi nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cantor Cabang Kediri namun belum menggunakan layanan *Mobile Banking Jconnect Mobile*.
- b) Kriteria karyawan yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah karyawan yang bersedia untuk diwawancarai dan sudah bekerja di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri lebih dari 2 tahun serta karyawan tersebut memiliki peran dalam memasarkan *Mobile Banking Jconnect*

Mobile. Karena dalam kurun waktu lebih dari 2 tahun karyawan tersebut sudah berpengalaman dalam *jobdesk* nya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu salah satu teknik pengumpulan data yang dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen yang telah ada dari sumber yang terpercaya dan mengetahui.⁷² Teknik pengumpulan data dokumentasi ini digunakan sebagai pelengkap metode observasi dan wawancara. Biasanya dokumentasi berupa tulisan seperti buku, catatan, *soft-copy* dan sebagainya. Peneliti menggunakan metode ini guna mendapatkan data-data terkait visi misi, struktur organisasi, data karyawan, dan data lain yang berkaitan dengan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama yang digunakan. Oleh karena itu, penting bagi peneliti kualitatif untuk memvalidasi kesiapannya sebelum melakukan penelitian lapangan selanjutnya. Sebagai instrumen penelitian, peneliti memiliki peran yang mencakup fokus penelitian, memilih informan untuk dijadikan sumber data, mengumpulkan data, atau mengevaluasi kualitas data, menganalisis data, dan menyusun kesimpulan.⁷³ Selain itu, dalam metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi, diperlukan pula alat bantu sebagai instrumen. Contohnya, alat

⁷² Nurhadi, dkk, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Jawa Barat, Media Sains Indonesia, 2021), hlm.133

⁷³Yunita Dwi Rahmayanti dan V. Indah Sri P, *Dampak Keberadaan Objek Wisata Waduk Sermo Terhadap Perubahan Sosial Ekonomi Masyarakat Di Sermo, Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta*, (Fakultas Ilmu Sosial, Pendidikan Sosiologi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2018), Jurnal Pendidikan Sosiologi, hlm. 8

bantu tersebut bisa berupa kamera, ponsel yang digunakan sebagai rekaman, pulpen, pensil, dan buku catatan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data adalah proses untuk memastikan bahwa data yang digunakan atau yang dianalisis merupakan reprints yang benar, akurat dan dapat diandalkan dari fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk memeriksa validitas data adalah triangulasi. Triangulasi menurut Moleong adalah teknik pengambilan data yang menggunakan sesuatu yang lain di luar data untuk pengecekan atau membandingkan data. Teknik triangulasi terdapat triangulasi sumber data dan triangulasi waktu. Dengan triangulasi peneliti dapat *re-check* temuannya dengan membandingkan berbagai sumber, metode dan teori.⁷⁴

1. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi Sumber data merupakan strategi pemeriksaan data dari berbagai sumber. Triangulasi sumber data adalah mencari dan menggali kebenaran suatu informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data yang berbeda. Peneliti memperoleh data dari berbagai sumber yaitu *customer service*, penyedia pelayanan nasabah dan *teller, marketing*, dan nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

2. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah melakukan pemeriksaan seperti wawancara, observasi atau teknik lainnya dalam waktu atau situasi yang berbeda. Apabila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan

⁷⁴ Bachtiar, *Mendesain Penelitian Hukum*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021), hlm. 117

pemeriksaan ulang hingga ditemukan kepastian datanya. Waktu yang digunakan peneliti yaitu pagi dan siang. Dalam melakukan observasi dan wawancara nasabah peneliti memilih waktu di pagi hari dikarenakan kondisi narasumber masih fresh. Sedangkan untuk wawancara dengan karyawan peneliti memilih waktu di siang hari dikarenakan tidak mengganggu waktu narasumber dalam melayani nasabah.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis dalam mencari dan mengumpulkan data yang dianggap valid, termasuk data dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lainnya. Tujuannya adalah untuk menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk menyimpulkan temuan penelitian dan mengkomunikasikan kepada orang lain. Dalam penelitian kualitatif, terdapat tiga kegiatan penting yang dilakukan:⁷⁵

1) Reduksi Data

Merupakan proses pemilihan data yang relevan dan penting, dengan tujuan menyederhanakan, menggolongkan, dan mengubah data mentah menjadi ringkasan yang lebih komprehensif. Langkah ini melibatkan penghilangan informasi yang tidak relevan atau tidak diperlukan, serta pengelolaan data agar dapat digunakan untuk menghasilkan kesimpulan yang valid. Sehingga mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya.

⁷⁵ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hlm.243

2) Penyajian Data

Melibatkan penyajian informasi yang jelas dan mudah dipahami, sehingga peneliti dapat melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Kemudian data yang telah diolah dan disederhanakan disajikan secara visual, seperti melalui tabel, grafik, atau kutipan yang relevan, sehingga mempermudah pembaca untuk memahami temuan penelitian.⁷⁶

Pada tahap ini peneliti akan mengolah data yang telah melalui tahap reduksi dengan menghubungkan setiap kata yang berkaitan mengenai penerapan strategi pemasaran *jconnect mobile* dalam penggunaan *mobile banking* nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

3) Kesimpulan dan Verifikasi

Peneliti harus menyimpulkan temuan penelitian berdasarkan analisis data yang telah dilakukan. Selanjutnya, kesimpulan tersebut perlu divalidasi melalui verifikasi terhadap catatan lapangan dan hasil penelitian yang telah disepakati oleh lembaga atau komunitas terkait. Verifikasi ini penting untuk memastikan kebenaran dan keandalan kesimpulan yang dihasilkan. Namun kesimpulan yang diharapkan merupakan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas tetapi menjadi jelas setelah diteliti.

I. Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan diantaranya meliputi beberapa tahap kegiatan berikut yaitu:

⁷⁶Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hlm. 248

1) Pra Lapangan

Pada tahap pra lapangan ini peneliti dapat menentukan lokasi yang digunakan untuk penelitian, menyusun rancangan penelitian, mengurus surat izin penelitian, menentukan jadwal penelitian dan mempersiapkan peralatan yang akan dibutuhkan dalam penelitian.

2) Di Lapangan

Pada tahap ini, peneliti terjun langsung ke lapangan atau lokasi yang diteliti. Peneliti dapat melakukan observasi dan wawancara kepada nasabah yang sudah menggunakan dan belum menggunakan *Mobile Banking Jconnect Mobile* dan karyawan Bank Jatim Syariah KC Kediri yang ikut serta memasarkan *Mobile Banking Jconnect Mobile*.

3) Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data ini meliputi:

- a. Mengedit hasil wawancara
- b. Mengembangkan setiap pertanyaan dari hasil wawancara
- c. Memperjelas fokus penelitian

4) Penulisan Laporan

Tahap penulisan laporan meliputi:

- a. Menyusun hasil penelitian
- b. Mengkonsultasikan hasil penelitian kepada dosen pembimbing
- c. Memperbaiki hasil konsultasi dari dosen pembimbing.