

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis pendekatan

Pendekatan yang digunakan ini menggunakan pendekatan kualitatif. Bodgam dan Taylor menjabarkan bahwa salah satu penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berasal dari wawancara orang atau subyek yang diteliti.⁵⁸ jenis penelitian yang diterapkan adalah jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan langsung terjun ke lapangan untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan akurat mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan mitraguna di BSI KC Trade Center Tulungagung melalui proses wawancara langsung dengan narasumber yang memberikan penjelasan yang valid. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan penjelasan secara detail mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan mitraguna (studi pada BSI KC Trade Center Tulungagung) melalui wawancara dan observasi.

B. Kehadiran peneliti

Dalam penelitian ini peneliti langsung ke lapangan untuk melihat dan mengumpulkan data melalui wawancara dengan karyawan serta nasabah bank BSI KC Trade Center Tulungagung. Kehadiran penelitian ini dimulai dari :

1. Tanggal 10 Januari 2025 pembuatan dan pengambilan surat observasi IAIN Kediri dan diberikan ke pihak Kantor BSI KC Trade Center Tulungagung.
2. Tanggal 14 Januari 2025 pihak BSI KC Trade Center Tulungagung menyatakan mengizinkan melakukan observasi dan peneliti melakukan observasi mengenai strategi pemasaran dalam

⁵⁸ Hardani, *Metode Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Yogyakarta : CV. Pustaka, 2020), 207.

meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan mitraguna (studi pada BSI KC Trade Center Tulungagung).

3. Tanggal 16 Januari 2025 peneliti mendatangi lokasi penelitian untuk melakukan wawancara kepada BOSM untuk mendapatkan profil perusahaan dan dokumen lainnya yang dibutuhkan di kantor BSI KC Trade Center Tulungagung.
4. Tanggal 17 Januari 2025 peneliti melakukan wawancara kepada bagian pembiayaan mitraguna untuk mendapatkan informasi tentang sasaran strategi pemasaran.
5. Tanggal 18 Januari 2025 peneliti melakukan wawancara kepada bagian *teller, customer service*, untuk mendapatkan informasi mengenai bagaimana melakukan pelayanan yang baik dan bagaimana cara menjelaskan informasi se jelas mungkin kepada nasabah.

C. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung, yang berlokasi di jalan Panglima Sudirman No. 51, Kepatihan, Kec. Tulungagung, Kab. Tulungagung.

D. Data dan sumber data

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

1. Data primer

Data primer adalah data yang didapatkan dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Sumber data primer diperoleh dari sumber asli wawancara dengan karyawan dan nasabah di kantor BSI KC Trade Center Tulungagung.⁵⁹ Informan dari penelitian ini adalah bapak Isdian Yongki Eko Nugroho sebagai

⁵⁹ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2021), 71.

BOSM (*Branch Office Service Manager*), bapak Arif Agung Arianto Sebagai kepala tim marketing, ibu Lady vironica sebagai *customer service*, ibu Mita Venuma sebagai teller, bapak Burhan Asrofi sebagai *security*, dan bapak Ervan Junaedi sebagai OB, serta 3 nasabah Bank BSI KC Trade Center Tulungagung.

2. Data sekunder

Data sekunder ini berupa data yang didapatkan pada bentuk dokumen yang telah diolah oleh pihak yang lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Sumber data sekunder didapatkan dari buku yang berkaitan dengan startegi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah, jurnal yang membahas strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan mitraguna, skripsi – skripsi sebelumnya dan, dokumen produk dan profil BSI KC Trade Center Tulunagagung.⁶⁰

E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi :

1. Observasi atau pengamatan

Metode observasi atau disebut dengan penagamatan adalah kegiatan memperhatikan objek dengan menggunakan panca indra.⁶¹observasi adalah suatu alat meegympulkan data dengan cara memperhatikan atau mengamati kemudian mencatat sebagai kronologis hasil dari gejala yang telah fi selidiki.⁶²

Teknik observasi yaitu mengamati secara langsung ke obyek penelitian untuk mengetahui mengenai strategi pemasaran dlam

⁶⁰ Muhammad, *Metodologi Penelitian Dengan Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2018), 103.

⁶¹ Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian Dengan Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cip, 2020), 146.

⁶² Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2022), 70.

meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan mitraguna di BSI KC Trade Center Tulungagung.

Penelitian ini dilakukan pada tanggal yang telah ditentukan yaitu mulai tanggal 16 – 18 Januari 2025 wawancara dengan BOSM, tim marketing, *teller*, *customer service*. Peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa nasabah BSI KC Trade Center Tulungagung.

2. Wawancara

Teknik 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 BSI KC Trade Center Tulungagung. Metode menggunakan kaidah wawancara yang sesuai dengan pertanyaan yang diajukan. Metode wawancara adalah tindakan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara lisan. Sedangkan metode pelaksanaannya bisa secara langsung dengan tatap muka maupun tidak seperti menggunakan surat, telepon atau internet (whatsapp). Peneliti dalam wawancara akan mengajukan beberapa pertanyaan terkait permasalahan yang diteliti dan mewawancarai baik pimpinan, karyawan, dan nasabah.

Cara yang dilakukan oleh peneliti dengan cara melakukan wawancara, terlebih dahulu peneliti menyiapkan dan membuat apa saja pertanyaan yang dapat disampaikan mengenai permasalahan yang ada. Cara yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara, secara langsung dengan :

- a. BOSM : Isdian Yongki Eko Nugroho
- b. Kepala marketing mitraguna : Arif Agung Arianto
- c. *Customer service* : lady vironica
- d. *Teller* : Mita Venuma

- e. Nasabah BSI KC Trade Center Tulungagung : Mujiatik, Treaty Widi Asmara, Asrori Ashar.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah pengumpulan informasi yang berasal dari data perusahaan seperti catatan atau transkrip, buku, surat kabar, majalah, biografi, struktur organisasi, dan sebagainya. Teknik dokumentasi peneliti gunakan untuk pengumpulan data sekunder bisa berbentuk gambar seperti foto, video, dan struktur organisasi perusahaan.⁶³ Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari BSI KC Trade Center Tulungagung untuk melengkapi penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

F. Instrumen pengumpulan data

Instruksi tertulis atau kuesioner untuk observasi atau wawancara yang bertujuan untuk mendapatkan informasi disebut instrumen penelitian.⁶⁴ Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif sehingga instrumen penelitian digunakan adalah sebagai berikut :

1. Instrumen wawancara, yaitu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mewawancarai subyek penelitian yang berisi wawancara pertanyaan. Wawancara dilakukan kepada BOSM, kepala bagian marketing mitraguna, customer service, teller, dan nasabah BSI KC Trade Center Tulungagung.
2. Instrumen observasi, yaitu alat peneliti dalam melakukan pengamatan dan mengenali gejala sistematis yang diteliti, peneliti menggunakan metode kualitatif sehingga peneliti harus terjun secara langsung ke lapangan, peneliti mendatangi langsung ke BSI KC

⁶³ Albi Anggito, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV . Jejak, 2018), 145.

⁶⁴ 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%20minta%20mendengar%20dan%20mengambil.>

Trade Center Tulungagung untuk melakukan observasi langsung terhadap strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan mitraguna.

3. Instrumen dokumentasi, yaitu pengumpulan data menggunakan alat bantu seperti foto – foto aktivitas perusahaan dan transkrip wawancara sebagaimana terlampir pada lampiran. Dokumentasi juga untuk rekaman peristiwa berupa tulisan, gambar, karya – karya. Dokumentasi pada penelitian ini berupa, dokumentasi foto pada saat melakukan wawancara.

G. Pengecekan keabsahan data

Pengecekan keabsahan data diperlukan pada penelitian kualitatif untuk menyanggah kritikan yang menyatakan bahwasannya tidak ilmiah. Keabsahan data ini data yang digunakan untuk membuktikan bahwa penelitian sudah benar melakukan penelitian ilmiah yang didapatkan. Uji keabsahan data dapat dilakukan sebagai berikut yaitu :

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan bisa meningkatkan keakuratan data, karena iituu peneliti harus ke lapangan dan melaksanakan pengamatan, wawancara dengan informan yang baru. Peneliti melakukan penelitian milau dari tanggal 14 Januari 2025 dengan mendatangi lokasi penelitian secara berkala untuk memperoleh dat yang valid. Data yang didapat di cek kembali kelapangan yang telah didapat bisa dipertanggung jawabkan artinya sudah meyakinkan, jadi perpanjangan pengamatan dapat di akhiri.

2. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Menibgkatkan kecermatan dala, penelitian dengan berkelanjutan keaslian data serta urutan peristiwa bisa dicatat dan direkam dengan baik sehingga terstruktur. Tahap ini membaca dan menelaah hasil catatan dengan lebih cermat dan diteliti namun harus di imbangi dengan referensi terkait strategi pemasaran dalam meningkatkan

jumlah nasabah pembiayaan mitraguna sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan.

3. Triangulasi

Triangulasi data berarti pengecekan data dari macam – macam sumber dan metode pada pengecekan data. Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode.

- a. Triangulasi sumber yaitu mengecek data lebih dari satu sumber atau beberapa sumber. Penelitian menggunakan beberapa sumber yaitu primer dan sekunder. Sumber primer diperoleh dari BOSM (*Branch Office Service Manajer*), kepala marketing mitraguna, *customer service*, *teller*, dan nasabah BSI KC Trade Center Tulungagung. Sumber sekunder diperoleh dari buku dan jurnal yang membahas mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan mitraguna serta diperoleh dari dokumen produk dan profil perusahaan di BSI KC Trade Center Tulungagung.
- b. Triangulasi metode yaitu pengecekan data dengan sumber yang sama namun metode berbeda. Peneliti menggunakan metode observasi yaitu mengumpulkan data memperhatikan dan mengamati permasalahan yang ingin diteliti. Metode selanjutnya adalah wawancara yaitu dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada bagian karyawan bank nasabah BSI KC Trade Center Tulungagung. Metode yang terakhir adalah dokumentasi yaitu dengan cara mengumpulkan data bisa berbentuk foto. Ketiga metode tersebut dapat dibuat peneliti untuk membandingkan hasil temuan agar data lebih valid.

H. Teknik analisis data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu proses menemukan dan menyusun alur hasil penelitian secara sistematis melalui observasi, wawancara dan

lainnya. Teknik analisis data dilakukan untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai fokus penelitian. Penelitian ini data nalisis dengan menggunakan langkah – langkah sebagai berikut yaitu :

1. Reduksi data, yaitu memilih hal pokok, merangkum atau menfokuskan terhadap suatu hal – hal peenting. Kemudian dicari tema dan polanya.⁶⁵ Teknik ini kemudian akan dianlaisiss dengan menggunakan reduksi yaitu dengan cara yaitu data diacatat lalu diringkas untuk dapaat dikelompokkan berdasarkan topik penelitian, merangkum temuan penelitian berdasarkan fokus penelitian.
2. Penyajian data, yaitu diarahkan agar data yang telah dihasillkan dari reduksi dapat tersusun dalam satu pola sehingga mudah dipahami. Penulis akan menyajikan data lalu dihubungkan sesuai teori startegi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan mitraguna di BSI KC Trade Center Tulungagung dan dapat menarik kesimpulannya.
3. Penarikan kesimpulan, yaitu langkah terakhir dari kegiatan penelitian yang terdapat ringkasan semua data yang sudah diperoleh untuk menghasilkan manfaat dan saran dimasa depan. Menarik kesimpulan harus didukung bukti yang valid atau konsisten. Kesimpulannnya fleksibel sesuai dengan hasil rumusan masalaah yang dihasilkan peneliti.

⁶⁵ sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 247.