

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi pemasaran produk cicil emas di BSI KCP Sidoarjo Sepanjang Wonocolo dari perspektif para nasabah dan pihak bank. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (penelitian lapangan), karena data utama diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan 11 nasabah, baik nasabah lama maupun baru, serta staf terkait di BSI KCP Sidoarjo Sepanjang Wonocolo, untuk mendapatkan informasi yang relevan dan komprehensif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali pengalaman, persepsi, dan praktik nyata yang berkaitan dengan strategi pemasaran produk cicil emas.³¹

Dalam penelitian ini, penulis berupaya menggali secara mendalam mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Sepanjang Wonocolo. Pendekatan yang digunakan adalah dengan menganalisis data-data yang relevan, kemudian menginterpretasikannya secara deskriptif dalam bentuk narasi atau uraian kata-kata yang artinya data yang diperoleh dijelaskan dan disajikan dalam bentuk narasi atau pemahaman kata-kata, bukan angka atau

³¹ Ibid, 22

statistik. Analisis deskriptif memungkinkan peneliti menggambarkan strategi pemasaran secara jelas, termasuk produk, harga, lokasi, promosi, serta respon dan persepsi konsumen. Dengan cara ini, penelitian tidak hanya menyajikan fakta, tetapi juga interpretasi yang memberikan gambaran menyeluruh tentang praktik pemasaran di BSI KCP Sidoarjo Sepanjang Wonocolo.

B. Kehadiran Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif , karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi pemasaran produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Sepanjang Wonocolo.Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan praktik nyata dari pihak bank maupun nasabah.

Penelitian ini bersifat deskriptif, artinya data yang diperoleh dijelaskan dan disajikan dalam bentuk narasi atau pemahaman kata-kata, bukan angka atau statistik. Analisis deskriptif memungkinkan peneliti menggambarkan strategi pemasaran secara jelas, termasuk produk, harga, lokasi, promosi, serta respon dan persepsi konsumen.³²

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jl. Raya Wonocolo No.51, Wonocolo, Kec. Taman, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61257. Alasan Penulis melakukan penelitian di BSI KCP Sidoarjo Sepanjang Wonocolo adalah, karena letak lokasinya yang strategis, serta mudah dijangkau.

³² Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D* (Cet ke 6, Bandung: Alfabeta, 2009), 223

D. Data dan Sumber Data

Data merupakan kumpulan informasi yang diperoleh secara langsung dari lapangan dan digunakan sebagai dasar dalam kegiatan penelitian. Adapun sumber data merujuk pada objek atau pihak yang menjadi asal dari informasi yang dikumpulkan dalam proses penelitian tersebut.³³ Sumber data dalam suatu penelitian dapat berasal dari berbagai bentuk, seperti aktivitas atau gerakan, individu (manusia), lokasi atau tempat, objek fisik, serta unsur-unsur lainnya yang relevan dengan fokus kajian.³⁴ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer informasi yang diperoleh secara langsung dari lapangan oleh peneliti, sehingga sering disebut sebagai data asli atau data baru. Data primer penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan *Branch Operation Service Manager* (BOSM), *Pawning Sales Officer* (PSO), *Teller*, *Funding Transaction Relationship*, serta 11 nasabah produk cicil emas di BSI KCP Sidoarjo Sepanjang Wonocolo. Peneliti melakukan wawancara dengan BOSM dengan alasan karena data diawal didapatkan dari beliau, sedangkan wawancara ke PSO dan *teller* ini ada saat pangkutnya dengan proses transaksi kepada nasabah cilem dan wawancara ke bagian *funding* dikarenakan pekerja BSI dibagian itu yang bertugas menjemput bola dan melakukan promosi langsung ke nasabah. Wawancara tersebut bertujuan

³³ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2020), 89.

³⁴ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Malang : Media Nusa Creative, 2016), 142.

untuk memperoleh data yang lebih mendalam dan akurat terkait strategi pemasaran yang diterapkan dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pada produk cicil emas dikantor cabang tersebut.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer diatas.³⁵ Data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak secara langsung dari lapangan, melainkan berasal dari berbagai sumber tertulis seperti catatan, buku, laporan keuangan, artikel ilmiah, jurnal, buku teori. Data ini digunakan sebagai bahan pendukung dalam menganalisis dan memperkuat temuan penelitian.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dirancang agar informasi yang diperoleh relevan, akurat, dan mendalam sesuai tujuan penelitian mengenai strategi pemasaran produk cicil emas di BSI KCP Sidoarjo Sepanjang Wonocolo. Prosedur ini meliputi beberapa tahapan sebagai berikut. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik-teknik yang lazim digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu:³⁶

1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung situasi dan kondisi lingkungan dari objek yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang lebih

³⁵ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), 74.

³⁶ Abdurrahman Misno Bambang Prawiro,dkk, *Barakah Ziarah Etnografi Kuburan Bumi Parahyangan*, (Cet ke 1, Yogyakarta:CV Budi Utama,2015),118

mendalam mengenai program cicil emas dan relevansi dengan efektivitas program *Gold To Baitullah*. Apakah keduanya efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI. Observasi dilakukan secara langsung kepada para karyawan dan beberapa nasabah di BSI KCP Sidoarjo Sepanjang Wonocolo mulai bulan Januari 2025 hingga saat ini, dengan fokus pada proses layanan produk cicil emas, interaksi staf dan nasabah, implementasi program *Gold To Baitullah*, serta fasilitas pendukung seperti brosur dan aplikasi digital BYOND. Temuan dicatat secara sistematis menggunakan lembar observasi dan catatan lapangan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh data yang akurat, mendalam, dan dapat dipertanggungjawabkan terkait strategi pemasaran produk cicil emas di BSI KCP Sidoarjo Sepanjang Wonocolo. Penelitian ini menggunakan wawancara semi-terstruktur, dengan panduan pertanyaan yang disusun berdasarkan tujuan penelitian. Pedoman wawancara mencakup topik utama seperti: produk, harga, lokasi layanan, promosi, program *Gold To Baitullah*, serta pengalaman dan persepsi nasabah terhadap layanan cicil emas.

Wawancara dilakukan pada sekitar bulan januari sampai dengan hari ini, bersama 11 nasabah cicil emas serta staf bank terkait, termasuk *Branch Operation Service Manager* (BOSM), *Pawning Sales Officer* (PSO), *Teller*, dan *Funding Transaction Relationship*. Teknik wawancara dilakukan secara tatap muka di lokasi penelitian, dengan pertanyaan terbuka yang memungkinkan peneliti menggali informasi secara

mendalam, menyesuaikan pertanyaan tambahan sesuai jawaban responden, serta mencatat pendapat penting melalui catatan lapangan dan informasi secara tidak langsung melalui chat via by Whatsapp.

Untuk menjaga kerahasiaan, identitas asli nara tidak disebutkan. Peneliti menggunakan inisial dan usia sebagai penanda untuk mempermudah pemahaman data tanpa batas kebijakan privasi bank. Dengan teknik ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang komprehensif, relevan, dan terpercaya, mendukung strategi pemasaran dan efektivitas program cicil emas di BSI.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan sebagai pendukung dan pelengkap data dari wawancara dan observasi. Peneliti mengumpulkan foto-foto kegiatan dan fasilitas BSI, arsip internal bank, serta dokumen resmi seperti sejarah pendirian, struktur organisasi, prosedur layanan, dan materi promosi produk cicil emas. Pengumpulan dokumentasi dilakukan secara sistematis selama periode penelitian, dengan pengklasifikasian berdasarkan kategori untuk memudahkan analisis. Data dokumentasi ini kemudian digunakan untuk memvalidasi temuan dari wawancara dan observasi serta memberikan bukti nyata terkait praktik layanan dan efektivitas program *Gold To Baitullah*.

F. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan melalui tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses awal analisis yang bertujuan untuk merangkum, memilah, dan memusatkan perhatian pada informasi yang relevan .Peneliti mengidentifikasi tema, pola, dan kategori tertentu dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk kutipan atau pengelompokan berdasarkan tema yang memiliki kesamaan, sehingga memudahkan proses analisis dan kesimpulan..³⁷

b) Penyajian Data

Penyajian data dilakukan untuk menampilkan informasi secara sistematis dan mudah dipahami, baik melalui narasi, tabel, bagan, maupun bentuk visual lainnya.Tujuannya adalah mempermudah peneliti dalam memahami fenomena yang diteliti serta menjadi dasar untuk menentukan langkah analisis selanjutnya. Dengan penyajian yang rapi, hubungan antartema, pola, dan fakta di lapangan dapat terlihat lebih jelas..³⁸

c) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah data dijelaskan dan disajikan.Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak didukung oleh bukti lapangan yang memadai. Kesimpulan akhir diambil hanya jika didukung oleh bukti yang valid dan kuat, sehingga hasil penelitian dianggap kredibel dan dapat dipercaya. Tahapan ini

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018),223.

³⁸ Ibid., 224

memungkinkan peneliti memberikan interpretasi yang tujuan terhadap strategi pemasaran.³⁹

G. Pengecekan Keabsahan Data

Data harus melalui proses verifikasi untuk memastikan keasliannya dan dapat dipertanggungjawabkan. Kredibilitas data merujuk pada teknik untuk menguji keabsahan data, yang berkaitan dengan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif.⁴⁰

Menurut Wijaya, keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dijamin melalui penerapan teknik triangulasi data. Triangulasi data adalah metode verifikasi data yang melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber, menggunakan berbagai pendekatan, serta dilakukan pada waktu yang berbeda.⁴¹ Ada 3 macam teknik triangulasi data yaitu sebagai berikut:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk memeriksa keabsahan dan kredibilitas data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan terhadap data yang berasal dari tiga sumber utama, yaitu: pertama, pihak staf bank yang terdiri atas BOSM, PSO, *Teller*, dan *Funding Transaction Relationship*. Kedua, nasabah cicil emas yang mencakup nasabah baru maupun lama, dan ketiga, dokumentasi internal berupa arsip, brosur, materi promosi, serta catatan resmi bank.

Teknik triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara staf bank dengan observasi lapangan untuk menilai kesesuaian

³⁹ Ibid., 225

⁴⁰ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis*, 227.

⁴¹ Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*, (Makassar: Sekolah Tinggi Teologi, 2018), 121

antara prosedur dan praktik layanan. Selanjutnya, hasil wawancara nasabah dibandingkan dengan data staf dan dokumentasi guna menilai keselarasan persepsi nasabah terhadap kebijakan dan promosi bank. Dokumentasi internal juga digunakan untuk memverifikasi informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Melalui cara ini, peneliti dapat mengidentifikasi kesesuaian maupun perbedaan antar sumber, meminimalkan potensi bias atau mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan, serta memastikan bahwa temuan penelitian memiliki dasar bukti yang kuat, konsisten, dan dapat dipercaya.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk memverifikasi keabsahan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Data dari BSI KCP Sidoarjo Sepanjang Wonocolo ditriangulasi melalui kombinasi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informasi yang diperoleh dari sumber yang sama melalui tiga metode, yaitu wawancara dengan staf bank (BOSM, PSO, *Teller*, dan bagian *Funding Transaction Relationship*) untuk menggali prosedur layanan, implementasi program *Gold To Baitullah*, dan strategi pemasaran produk cicil emas serta melakukan observasi langsung di kantor cabang untuk menilai praktik operasional dan prosedur layanan secara nyata, serta dokumentasi internal berupa arsip, brosur, materi promosi, dan catatan resmi bank untuk memverifikasi dan mendukung informasi dari wawancara dan observasi, sehingga memastikan data lebih akurat, konsisten, kredibel, dan meminimalkan potensi bias dari penggunaan satu metode pengumpulan data saja.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah metode untuk menguji keabsahan data dengan cara menggunakan sumber dan teknik yang sama, tetapi pada waktu yang berbeda. Triangulasi waktu adalah metode untuk memeriksa keabsahan data dengan menggunakan sumber dan teknik yang sama pada waktu yang berbeda, sehingga dapat memverifikasi konsistensi informasi yang diperoleh. Peneliti melakukan triangulasi waktu dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di BSI KCP Sidoarjo Sepanjang Wonocolo pada periode januari sampai dengan bulan November 2025.

Misalnya prosedur layanan dan interaksi staf dengan nasabah yang diamati pada kunjungan pertama dibandingkan dengan pengamatan pada kunjungan berikutnya di hari atau minggu yang berbeda. Demikian pula, wawancara dengan staf dan nasabah dilakukan dalam beberapa sesi pada waktu yang berbeda untuk memastikan bahwa informasi mengenai strategi pemasaran, pengalaman nasabah, dan implementasi program *Gold To Baitullah* tetap konsisten. Dokumentasi internal seperti catatan transaksi, materi promosi, dan arsip bank juga ditinjau pada beberapa waktu berbeda untuk memverifikasi kesesuaian data. Dengan triangulasi waktu, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh akurat, konsisten, dan dapat dipercaya, serta meminimalkan kemungkinan bias akibat waktu atau kondisi tertentu saat pengumpulan data.⁴²

⁴² Ibid 126-127