

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami fenomena secara mendalam melalui makna, persepsi, pengalaman, dan interpretasi terhadap objek yang diteliti. Menurut Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik, melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks alamiah.¹ Sejalan dengan pendapat Sugiyono, penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti objek pada kondisi alamiah, peneliti berperan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.²

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif karena bertujuan menggambarkan secara sistematis fenomena *branding* produk Rahn pada Pegadaian Syariah UPS Kediri. Fenomena utama dalam penelitian ini adalah kesenjangan antara tingginya penggunaan produk Rahn dengan masih terbatasnya pengenalan nasabah terhadap identitas produk Rahn sebagai produk keuangan syariah. Hal ini tampak, antara lain, dari kebiasaan nasabah

¹ Lexy J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017),7.

² Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan 26. (Bandung: Alfabeta, 2017),101.

yang lebih sering menggunakan istilah “gadai” secara umum dibanding menyebut istilah “Rahn” atau “Gadai Syariah”, sehingga *brand awareness* yang terbentuk cenderung melekat pada lembaga, bukan pada produk Rahn itu sendiri.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif. Dimana data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi itu direduksi, disajikan, kemudian ditarik kesimpulan secara sistematis. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali dan menggambarkan bagaimana *branding* produk Rahn dibangun dan dijalankan di Pegadaian Syariah UPS Kediri serta pembentukan *brand awareness* nasabah.³

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama (*human instrument*) yang secara langsung terlibat dalam proses pengumpulan dan analisis data. Menurut Sugiyono, peneliti dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan, mengumpulkan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan data, dan menarik kesimpulan.

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini dilakukan secara langsung di Pegadaian Syariah UPS Kediri. Peneliti hadir untuk mengamati konsep *branding* produk Rahn, melakukan wawancara dengan pihak internal dan nasabah, serta mengumpulkan dokumentasi yang berkaitan dengan produk

³ Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan 26. (Bandung: Alfabeta, 2017), 226.

Rahn. Kehadiran peneliti diperlukan agar data yang diperoleh tidak hanya berupa informasi tertulis, tetapi juga mencakup pemahaman langsung terhadap interaksi pelayanan, bahasa yang digunakan petugas, cara nasabah memahami produk Rahn dan mengenali Pegadaian Syariah UPS Kediri melalui *branding* tersebut.⁴

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah UPS Kediri. Lokasi ini dipilih karena Pegadaian Syariah UPS Kediri merupakan satu-satunya unit pelayanan syariah di Kediri yang digunakan transaksi secara langsung, sehingga menjadi titik pertemuan antara pihak lembaga, produk Rahn, petugas layanan, dan nasabah. Pada tingkat unit pelayanan, *branding* tidak hanya tampak melalui media promosi, tetapi juga melalui interaksi langsung, simbol kelembagaan, narasi pelayanan, dan pengalaman nasabah.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Pegadaian Syariah UPS Kediri merupakan ruang empiris yang relevan untuk meneliti *branding* produk Rahn dalam membentuk *brand awareness* nasabah. Selain itu, terdapat temuan awal berupa kecenderungan nasabah yang lebih sering menggunakan istilah “gadai” daripada menyebut nama produk “Rahn” secara spesifik ketika ingin memilih layanan. Fenomena ini memperkuat adanya persoalan mengenai bagaimana *brand awareness* produk Rahn terbentuk, apakah lebih kuat pada pengenalan lembaga dan fungsi layanan gadai secara

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan 26. (Bandung: Alfabeta, 2017), 216.

umum, atau sudah sampai pada pemahaman terhadap identitas produk Rahn sebagai produk layanan syariah.

D. Data Dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono, data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, literatur, atau sumber lain yang relevan.⁵

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara langsung. Informan utama terdiri dari pimpinan dan pihak internal (pegawai) Pegadaian Syariah UPS Kediri, serta nasabah pengguna produk Rahn. Dengan demikian, data primer diperoleh melalui :

- a. Observasi terhadap aktivitas komunikasi dan layanan di Pegadaian Syariah UPS Kediri yang berkaitan dengan keberadaan dan penyampaian informasi produk Rahn.
- b. Wawancara dengan pimpinan dan pihak internal (pegawai) Pegadaian Syariah untuk memperoleh informasi mengenai konsep *branding* produk Rahn.
- c. Wawancara dengan nasabah pengguna produk Rahn untuk mengetahui bagaimana produk tersebut dikenali, dipahami, dan diingat dalam

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan 26. (Bandung: Alfabeta, 2017), 223.

membentuk *brand awareness* pada Pegadain Syariah UPS Kediri.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dokumen resmi milik OJK & Pegadaian Syariah, data internal milik Pegadaian Syariah UPS Kediri, situs web resmi Pegadaian, serta Fatwa DSN-MUI terkait Rahn. Data sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung interpretasi terhadap data lapangan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi.⁶

1. Observasi

Observasi yang digunakan bersifat partisipatif (*participant observation*). Menurut Hammersley dan Atkinson dalam Sugiyono, observasi partisipatif adalah metode penelitian di mana peneliti terlibat langsung dalam kehidupan sosial kelompok yang diteliti sambil melakukan pengamatan terhadap perilaku dan interaksi sosial yang terjadi. Peneliti terlibat secara langsung dalam aktivitas lembaga dengan mengamati secara langsung elemen *branding* produk Rahn pada Pegadaian Syariah UPS Kediri.⁷

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan 26. (Bandung: Alfabeta, 2017), 225.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan 26. (Bandung:

Elemen yang diamati meliputi penggunaan istilah Rahn, media informasi, serta bentuk komunikasi yang dilakukan petugas kepada nasabah. Observasi juga dilakukan untuk melihat bagaimana nasabah menyebut, memahami, dan merespons produk Rahn dalam praktik pelayanan sehari-hari. Keterlibatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik *branding* dan interaksi komunikasi dengan nasabah, sekaligus tetap menjaga objektivitas dalam pengumpulan data.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan semi terstruktur (*semi structured interview*) yang dilakukan secara mendalam sesuai dengan fokus penelitian. Sugiyono menjelaskan bahwa wawancara semi terstruktur memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk mengembangkan pertanyaan dan menggali informasi secara lebih terbuka, sehingga data yang diperoleh berfokus pada pemahaman fenomena dari perspektif subjek penelitian.⁸

Informan dalam penelitian ini terdiri dari pihak internal (pegawai) dan nasabah. Wawancara dengan pimpinan dan petugas Pegadaian Syariah UPS Kediri dilakukan untuk mengetahui bagaimana produk Rahn diperkenalkan, bentuk komunikasi yang digunakan, serta bagaimana mereka memaknai produk Rahn sebagai bagian dari identitas syariah lembaga. Wawancara juga dilakukan dengan petugas administrasi, kasir,

Alfabeta, 2017), 227.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan 26. (Bandung: Alfabeta, 2017), 233.

petugas marketing, dan security yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Selanjutnya, wawancara dengan nasabah dilakukan untuk mengetahui sejauh mana nasabah mengenali istilah Rahn, memahami perbedaannya dengan gadai konvensional, mengingat produk Rahn, serta alasan mereka memilih menggunakan layanan tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai sarana untuk mendukung hasil observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh menjadi lebih lengkap. Menurut Sugiyono, dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi berupa dokumen tertulis, gambar, atau benda-benda lain yang relevan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi meliputi foto, brosur, media promosi, data internal, data jumlah nasabah, serta dokumen lain yang berkaitan dengan aktivitas dan *branding* produk Rahn di Pegadaian Syariah UPS Kediri.⁹

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan prosedur dalam mengolah dan menafsirkan data agar hasil penelitian menjadi lebih mudah, tepat, dan akurat. Analisis data dapat dipahami sebagai rangkaian kegiatan untuk menelaah, mengelompokkan, mensistematisasi, menafsirkan, dan memverifikasi data sehingga fenomena yang diteliti memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan 26. (Bandung: Alfabeta, 2017),240.

Miles dan Huberman dalam Sugiyono mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang diperoleh mencapai kejenuhan. Aktivitas tersebut meliputi : ¹⁰

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan pengorganisasian data yang diperoleh dari lapangan berdasarkan tema dan fokus penelitian. Peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu *branding* produk Rahn serta *brand awareness* nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Kediri. Data yang tidak relevan disisihkan agar analisis menjadi lebih terarah.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk yang terstruktur agar mudah dipahami dan dianalisis. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, kutipan wawancara, ringkasan hasil observasi, dan dokumentasi yang menggambarkan praktik *branding* produk Rahn dan bentuk *brand awareness* nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Kediri. Penyajian data ini membantu peneliti melihat pola, hubungan, dan kecenderungan yang muncul dari data.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Tahap akhir analisis data adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan hubungan antar data yang ditemukan. Peneliti menafsirkan data

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan 26. (Bandung: Alfabeta, 2017),246.

untuk menjawab rumusan masalah, yaitu:

- a. Bagaimana *branding* produk Rahn pada Pegadaian Syariah UPS Kediri
- b. Bagaimana *branding* produk Rahn dalam membentuk *brand awareness* nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Kediri.

Kesimpulan yang diperoleh pada awal analisis bersifat sementara dan akan terus diverifikasi dengan cara membandingkan kembali dengan data lapangan, catatan observasi, hasil wawancara, dan dokumentasi hingga diperoleh kesimpulan yang kredibel.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan teknik untuk meninjau dan menguji seberapa kuat data ilmiah yang diperoleh dalam penelitian, sehingga data tersebut mengandung nilai kebenaran dan dapat dipercaya. Menurut Sugiyono uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas) dan *confirmability* (obyektivitas).¹¹

1. Uji kredibilitas

a. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan merupakan upaya peneliti untuk kembali ke lokasi penelitian guna memverifikasi fenomena yang telah diamati dengan membandingkannya terhadap data yang telah

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan 26. (Bandung: Alfabeta, 2017),270.

dikumpulkan. Teknik tersebut diterapkan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi nyata di lapangan serta memiliki validitas dan akuntabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

b. Peningkatan ketekunan

Peningkatan ketekunan dilakukan dengan cara peneliti menghabiskan waktu yang cukup di lapangan, melakukan pengamatan secara berulang dan cermat, serta memeriksa konsistensi data yang diperoleh. Dengan ketekunan, peneliti dapat mengidentifikasi pola, detail, atau temuan yang mungkin terlewatkan jika pengamatan dilakukan secara singkat, sehingga gambaran mengenai praktik *branding* produk Rahn dan *brand awareness* nasabah menjadi lebih utuh.

c. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu di luar data itu sendiri sebagai pembanding.¹²

Dalam penelitian ini digunakan :

- 1) Triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari pimpinan, petugas, dan nasabah.
- 2) Triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.
- 3) Triangulasi waktu, yaitu melakukan pengumpulan data pada waktu

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan 26. (Bandung: Alfabeta, 2017), 273-274.

yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh.

Tujuan triangulasi bukan untuk semata-mata untuk mencari satu kebenaran tunggal, melainkan untuk memperkaya pemahaman peneliti terhadap fenomena yang diteliti.

d. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi berfungsi sebagai penunjang dalam pembuktian data yang diperoleh peneliti. Bentuknya dapat berupa tabel hasil wawancara serta berbagai dokumen atau foto yang dikumpulkan selama proses penelitian berlangsung.¹³

e. *Member check*.

Member check adalah teknik pengecekan keabsahan data dengan melibatkan informan dalam proses verifikasi. Setelah data dikumpulkan dan dianalisis, peneliti meminta informan untuk memeriksa kembali ringkasan hasil wawancara atau temuan yang berkaitan dengan pernyataan mereka. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa data dan interpretasi peneliti benar-benar merefleksikan pengalaman dan pandangan informan secara akurat. *Member check* dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil penelitian mengenai *branding* produk Rahn dan *brand awareness* nasabah kepada pihak internal Pegadaian Syariah UPS Kediri maupun

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan 26. (Bandung: Alfabeta, 2017), 275.

beberapa nasabah.¹⁴

2. Uji *Transferability*

Uji *transferability* berkaitan dengan sejauh mana temuan penelitian dapat diterapkan atau dipindahkan ke konteks atau situasi lain yang serupa. Untuk mendukung *transferability*, peneliti memberikan deskripsi yang rinci dan jelas mengenai konteks penelitian, karakteristik lokasi, profil Pegadaian Syariah UPS Kediri, serta kondisi nasabah dan produk Rahn. Dengan deskripsi yang tebal (*thick description*) tersebut, pembaca atau peneliti lain dapat menilai sendiri apakah temuan penelitian ini relevan untuk diterapkan pada konteks lain.¹⁵

3. Uji *Depenability* dan *Confirmability*

Uji *dependability* berkaitan dengan konsistensi dan stabilitas hasil penelitian apabila proses penelitian diulang pada waktu yang berbeda dengan prosedur yang sama. Uji *confirmability* berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian benar-benar didasarkan pada data, bukan sekadar konstruksi atau bias peneliti. Untuk mendukung *dependability* dan *confirmability*, peneliti mendokumentasikan secara rinci prosedur penelitian, mulai dari perencanaan, pengumpulan data, hingga analisis data, serta menyertakan dokumen pendukung di bagian lampiran. Dengan demikian, proses penelitian dapat ditelusuri kembali sehingga hasil

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan 26. (Bandung: Alfabeta, 2017), 276.

¹⁵ Ibid.

penelitian memiliki keabsahan yang dapat dipercaya.¹⁶

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap penelitian dilakukan secara sistematis agar proses berjalan terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian.

1. Tahap pertama persiapan

Pada tahap ini peneliti menyusun proposal penelitian, menetapkan fokus dan rumusan masalah, melakukan studi literatur terkait *branding* produk Rahn, *brand awareness* nasabah, serta lembaga keuangan syariah non-bank. Peneliti juga menyusun pedoman wawancara dan lembar observasi, serta menentukan elemen-elemen branding produk Rahn yang akan diamati, seperti penggunaan istilah Rahn, media promosi, komunikasi petugas, dan respon nasabah.

2. Tahap kedua pengumpulan data.

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data di Pegadaian Syariah UPS Kediri melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung praktik *branding* produk Rahn dan interaksi petugas dengan nasabah. Wawancara dilakukan dengan pimpinan, petugas internal (administrasi, kasir, marketing, dan lain-lain), serta nasabah pengguna produk Rahn untuk menggali informasi mengenai *branding* produk Rahn serta *brand awareness* nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Kediri. Dokumentasi

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan 26. (Bandung: Alfabeta, 2017), 277.

dikumpulkan dalam bentuk foto, brosur, media promosi, dan data internal yang berkaitan dengan produk Rahn.

3. Tahap ketiga analisis data.

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif deskriptif menggunakan tahapan analisis data menurut Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini peneliti mengelompokkan data berdasarkan tema-tema utama, seperti bentuk *branding* produk Rahn serta *brand awareness* nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Kediri., kemudian menafsirkan hubungan antar temuan untuk menjawab rumusan masalah.

4. Tahap keempat penarikan kesimpulan.

Pada tahap ini peneliti menyusun kesimpulan berdasarkan hasil analisis data dan mengaitkannya dengan teori-teori yang sudah dibahas dalam kajian pustaka. Kesimpulan difokuskan pada:

- a. Bagaimana *branding* produk Rahn pada Pegadaian Syariah UPS Kediri
- b. Bagaimana *branding* produk Rahn dalam membentuk *brand awareness* nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Kediri.