

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif adalah cara penelitian yang digunakan untuk memahami suatu objek atau peristiwa dalam kondisi sebenarnya. Dalam metode ini, peneliti menjadi alat utama dalam mengumpulkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi agar hasilnya lebih akurat.

Dengan demikian, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana peran strategi pemasaran yang diterapkan Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto dapat meningkatkan jumlah nasabah pada produk Tabungan Santri, berdasarkan realitas dan pengalaman para informan di lapangan.

Penelitian ini berusaha menggambarkan secara rinci bagaimana strategi pemasaran diterapkan oleh Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto dalam mempromosikan produk Tabungan Santri, meliputi aspek bauran pemasaran (*marketing mix 7P*): produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik.

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam proses pengumpulan data. Peneliti hadir di

Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto untuk melakukan observasi dan wawancara dengan pihak tertentu.

Peneliti berperan sebagai pengamat partisipatif, yaitu ikut memahami kegiatan pemasaran tanpa memengaruhi jalannya aktivitas di lapangan. Selama penelitian, peneliti menjaga etika penelitian, meminta izin resmi dari pihak bank, serta menjaga kerahasiaan data informan.³¹

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojokerto, yang beralamat di Jalan Mojopahit 454, Margelo, Kecamatan Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur.

Lokasi ini dipilih karena Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang memiliki produk unggulan “Tabungan Santri” dan telah menjalin kerja sama dengan berbagai lembaga pendidikan Islam di Mojokerto. Hal ini menjadikan lokasi tersebut relevan untuk meneliti peran strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah.

D. Data dan Sumber Data

1. Data primer

Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi terhadap pihak Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto, khususnya pegawai bagian pemasaran seperti *Funding Officer*, *Marketing Funding* dan tujuh nasabah produk Tabungan Santri.

³¹ Sidik Priadana and Denok Sunarsi, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* (Tangerang: Pascal Books, 2021), <https://books.google.co.id/books?id=9dZWEAAAQBAJ>.

2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, brosur, website resmi, serta literatur lain yang relevan dengan strategi pemasaran dan perbankan syariah.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam buku Sugiyono, observasi adalah aktivitas yang cukup kompleks karena melibatkan berbagai proses dalam diri manusia, terutama kemampuan untuk mengamati dan mengingat. Teknik pengumpulan data melalui observasi digunakan ketika penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, alur kerja, atau gejala alam, serta ketika jumlah subjek yang diamati tidak terlalu besar. Observasi dilakukan untuk memperoleh data secara langsung dari lokasi penelitian.³²

Observasi dalam penelitian ini menggunakan dua jenis, yaitu *participant observation* (observasi berperan serta) dan *non-participant observation* (observasi tidak ikut serta). Dalam *participant observation*, peneliti terlibat secara langsung dalam beberapa aktivitas pemasaran dan pelayanan di Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto, seperti mengikuti kegiatan sosialisasi produk Tabungan Santri dan mengamati interaksi pegawai dengan calon nasabah. Sementara itu, *non-participant*

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2019), 203.

observation dilakukan untuk mengamati fasilitas layanan, media promosi, serta alur pelayanan nasabah tanpa ikut campur dalam aktivitas tersebut.

Kombinasi kedua jenis observasi ini digunakan agar peneliti memperoleh data yang lebih lengkap, mendalam, serta relevan terkait penerapan strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Santri.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi atau keterangan langsung dari narasumber.³³ Wawancara dalam penelitian ini menggunakan pendekatan semi-terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan pedoman pertanyaan namun tetap memberi kebebasan kepada narasumber untuk menjelaskan informasi secara lebih luas. Jenis wawancara ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian kualitatif yang membutuhkan data mendalam mengenai penerapan strategi pemasaran dan peran strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Santri.

Pelaksanaan wawancara dilakukan terutama secara tatap muka (*face to face*) ketika peneliti berkunjung ke Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto untuk memperoleh pemahaman langsung terkait praktik pemasaran dan pelayanan. Selain itu, wawancara juga dapat dilakukan melalui telepon apabila narasumber tidak dapat ditemui secara langsung.

³³ Ibid., 304.

Kombinasi ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih komprehensif, akurat, dan relevan dengan fokus penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan menelaah berbagai sumber, baik tertulis maupun non-tertulis, yang berisi informasi relevan dan dibutuhkan oleh peneliti untuk mendukung proses penelitian.³⁴

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah berbagai sumber tertulis maupun non-tertulis yang relevan dengan fokus penelitian. Dokumen yang digunakan meliputi data jumlah nasabah per produk Tabungan Santri, profil Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto, laporan kegiatan pemasaran, serta materi promosi seperti brosur, banner, dan konten media sosial. Selain itu, dokumentasi foto kegiatan observasi dan fasilitas layanan bank juga digunakan untuk mendukung analisis terkait penerapan strategi pemasaran. Penggunaan berbagai bentuk dokumentasi ini bertujuan untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara sehingga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peran strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Santri.

³⁴ Rifa'i Abubakar, *PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN* (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), 58, <https://books.google.co.id/books?id=5ijKEAAQBAJ>.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai instrumen utama yang secara langsung melakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto.

Selain itu, digunakan pula instrumen pendukung berupa pedoman wawancara dan lembar observasi untuk membantu peneliti memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu tentang strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan Santri.

G. Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada penelitian ini menggunakan uji kredibilitas. Uji kredibilitas bertujuan untuk melihat sejauh mana data penelitian dapat dipercaya dan sesuai fakta yang terjadi pada objek penelitian.

Menurut Sugiyono, pengujian kredibilitas dalam penelitian kualitatif dapat melalui berbagai cara, seperti meningkatkan ketekunan, triangulasi, melakukan diskusi dengan pihak lain, serta melakukan pengecekan kembali kepada informan (*member check*).³⁵

Pengujian kredibilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2017), 270.

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda. Pada penelitian ini, peneliti memperoleh data dari beberapa informan yang berkaitan dengan kegiatan pemasaran produk Tabungan Santri di Bank Jatim Syariah KCP Mojokerto.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik ini dilakukan dengan cara mengecek kebenaran data dari sumber yang sama melalui penggunaan beberapa teknik pengumpulan yang berbeda.³⁶ Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang berkaitan dengan strategi pemasaran serta peningkatan jumlah nasabah Tabungan Santri.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini menggunakan model analisis interaktif, yang meliputi:³⁷

a. Reduksi Data

Proses seleksi, penyederhanaan, dan transformasi data mentah ke dalam bentuk yang lebih terorganisasi dan bermakna. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian akan disaring dan disisihkan.

³⁶ Ibid., 274.

³⁷ Samiaji Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: PT Kanisius, 2021), 92, <https://books.google.co.id/books?id=YY9LEAAQBAJ>.

b. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau diagram untuk memudahkan peneliti dalam memahami pola-pola tertentu dari hasil penelitian.

c. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan diperoleh dari data yang telah direduksi dan disajikan, melalui proses berkesinambungan selama penelitian, sehingga bersifat dinamis dan dapat disesuaikan dengan temuan terbaru.

I. Tahap-Tahap Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan.

1. Tahap persiapan, meliputi penyusunan proposal, perizinan penelitian, serta penentuan informan.
2. Tahap pengumpulan data, yakni dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi di lokasi penelitian.
3. Tahap analisis data, mengolah dan menafsirkan hasil penelitian berdasarkan temuan lapangan.
4. Tahap penulisan laporan, menyusun hasil penelitian menjadi laporan akhir secara sistematis dan akademis.