

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Peneliti akan melakukan penelitiannya pada Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Kediri Jawa Timur, dikarenakan daerah Kediri telah berdiri banyak bank syariah dan penggadaian syariah dibandingkan daerah lainnya, dan hal ini menjadi ukuran bahwa minat masyarakat akan produk-produk perbankan syariah tinggi.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam Moleong adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Karena penelitian ini menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana mestinya.¹

¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 1998), 2.

C. Data dan Sumber Data

Guna menjawab permasalahan yang telah dikemukakan maka diperlukan data dari :

1. Data primer

Merupakan data pertama kali yang diperoleh secara langsung oleh peneliti atau semua data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab suatu permasalahan penelitian. Peneliti mencari sendiri dengan mengumpulkan refensi dari buku-buku yang ada di perpustakaan STAIN Kediri, data-data yang diperoleh di BNI Syariah Kediri (di lapangan) dan lain-lain.

2. Data sekunder

Merupakan data yang telah tersedia, telah pernah digunakan untuk menjawab penelitian yang lain. Data sekunder ada dua yaitu internal dan eksternal. Sekunder Internal terdapat pada organisasi atau perusahaan di mana permasalahan terdapat. yaitu peneliti memcantumkan data dari penelitian orang lain, yang pernah dilakukan di BNI Syariah yang masih berhubungan dengan komunikasi pemasaran.

Sedangkan Sekunder Eksternal, terdapat dari luar organisasi atau perusahaan di mana permasalahan penelitian terdapat,

yaitu peneliti mencantumkan data dari penelitian dilakukan orang lain di perbankan yang berbeda (selain BNI Syariah), tetapi masih berhubungan dengan komunikasi pemasaran.²

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, penulis menggunakan beberapa metode yaitu dengan :

1. Observasi

Observasi sebagai kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator sesuatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Sedangkan menurut Bugin, observasi diartikan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Sedangkan menurut Margono, mengungkapkan bahwa, observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian.³ Dalam melakukan observasi ini, peneliti ikut berperan menjadi salah satu nasabah, sering melakukan transaksi menabung maupun konsultasi kepada *Customer service* Kantor Cabang BNI Syariah. Dengan demikian peneliti dapat mengamati secara langsung kegiatan transaksi yang dilakukan oleh karyawan bank terutama bagian *customer service* dan nasabah. Jenis observasi

² Lerbin,. Aritonang, *Riset Pemasaran Teori dan Pratik* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2007), 202-203.

³ Djam'an satori. Aan komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (bandung : Alfabeta, 2011), 105.

yang dilakukan merupakan observasi non sistematis, karena peneliti tidak menggunakan instrumen pengamatan. Kegiatan observasi sendiri dilakukan sewaktu-waktu bila ingin menabung dan ada permasalahan ATM.

2. Wawancara

Menurut Berg, wawancara sebagai suatu percakapan dengan suatu tujuan, khususnya tujuan untuk mengumpulkan suatu informasi. Sedangkan menurut Sudjana, Wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (*interviewer*) dengan pihak yang ditanya atau panjawab (*interviewee*).⁴ Dalam kegiatan ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada Bapak/Ibu yang menjabat sebagai *Devisi Marketing/promotion, Public relation, Dan Costumer Service*.

3. Dokumentasi

Menurut Gottschalk, Dokumentasi adlah berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran dan arkeologs. Dokumentasi merupakan sebuah metode yang bertujuan untuk menggali data-data masa lampau atau peristiwa yang sudah berlalu.⁵ Secara sistematis dan objektif serta dapat mendukung analisis. Data-data dokumentasi yang diperoleh adalah data tentang

⁴ Ibid.,129-130.

⁵ Ibid.,147-148.

sejarah perusahaan, struktur organisasi, strategi-strategi dalam menawarkan produk-produk Bank ke nasabah, aplikasi komunikasi pemasaran dalam membujuk, mengaet, supaya menjadi nasabah BNI Syariah Kediri.

E. Model Analisis Data

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Metode deskriptif yaitu peneliti menekankan catatan yang menggambarkan situasi sebenarnya dalam penyajian data dan peneliti juga menganalisis data dengan semua kekayaan wataknya yang penuh nuansa, sedekat mungkin dengan bentuk aslinya seperti pada waktu dicatat dengan analisis deskriptif, Peneliti mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti. Dan dalam hal ini, Peneliti akan mendeskripsikan tentang Strategi komunikasi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Kediri. Disamping itu, peneliti menganalisa adanya masalah dalam masalah yang dihadapi.

pelaksanaannya serta memberikan solusi dan alternatif pemecahan

Tahapan dalam metode analisis data kualitatif diantaranya:

1. Konsep dasar, dalam hal ini akan mempersoalkan pengertian, waktu pelaksanaan, maksud dan tujuan, serta kedudukan analisa data.
2. Menemukan tema dan merumuskan permasalahan, sejak

menganalisa data dilapangan, peneliti sudah mulai menemukan tema dan sebuah permasalahan yang ingin dikaji.

3. Menganalisis berdasarakan permasalahan, peneliti menganalisis dengan mencari dan menemukan apakah sebuah permasalahan itu didukung atau ditunjang oleh data dan apakah itu benar.⁶

F. Pengecekan Keabsaan Data

Dalam penelitian ini, keabsaan data ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan). Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan. Adapun teknik keabsahan data yang digunakan

1. Trianggulasi

Trianggulasi yaitu data yang diperoleh dibandingkan, diuji, dan diseleksi keabsahannya. Pertama menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan perolehan data pada teknik ang berbeda dalam fenomena yang sama. Kedua menggunakan triangulasi metode, yaitu membandingkan perolehan data dari teknik pengumpulan data yang sama dengan sumber yang berbeda.

2. Ketekunan pengamatan

⁶ Maleong, *Metodologi*.,103-106.

Maksudnya peneliti berupaya melibatkan sebagian informan atau responden untuk menginformasikan data serta interpretasinya data yang diperoleh dikomunikasikan dan didiskusikan kembali kepada sumber data yang telah menjadi informan guna memperoleh pengabsahan kebenaran, ketetapan dan keobjektifan data tersebut.

3. Perpanjangan keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan maksudnya data yang berhasil dikumpulkan peneliti didiskusikan dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam rangka memelihara kredibilitas data.

G. Tahap-tahap penelitian

Dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan penelitian ini melalui empat tahap, yaitu :

1. Tahap pralapangan, meliputi kegiatan :
 - a. menentukan fokus penelitian
 - b. menentukan lapangan penelitian
 - c. mengurus perizinan
 - d. menjajaki dan menilai keadaan lapangan
 - e. memilih dan menentukan informan
 - f. menyiapkan perlengkapan penelitian
2. Tahap kegiatan lapangan, meliputi kegiatan :
 - a. memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri

- b. memasuki lapangan
 - c. berperan serta mengumpulkan data/ informasi terkait dengan fokus penelitian.
 - d. Memecahkan data yang terkumpul.
3. Tahap analisa data, meliputi analisa data, penafsiran data, pengecekan keabsahaan data, dan memberi makna.
 4. Tahap penulisan laaporan, meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dan perbaikan hasil konsutasi penelitian.

