

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode sebagai pendekatan dengan struktur sistematis dalam mencapai sebuah tujuan. Sedangkan secara umum pengertian metode bila digabungkan dengan kata *logis* berarti ilmu atau pengetahuan, sehingga definisi dari metodologi yaitu cara dalam melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran sebuah peneliti deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dapat digunakan. Untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah-masalah sosial atau kemanusiaan.

A. Pendekatan dan Jenis penelitian

Dalam sebuah penelitian agar mendapatkan data berisi dan lengkap maka peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode pendekatan yang biasanya peneliti gunakan untuk mengelompokkan data dengan cara bertatap muka dan berinteraksi dengan orang-orang yang berada di saat peneliti.¹

Penelitian kualitatif merupakan mencari makna, pemahaman, pemahaman terhadap suatu fenomena, peristiwa, dan kehidupan manusia dan berpartisipasi secara langsung atau tidak langsung dalam konteks yang diteliti, *kontekstual* dan *holistic*. Sesuai dengan penelitian ini yang hendak

¹ Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keagamaan*, (Malang: Kalimashada Press, 1996), 45-46

mengungkap sebuah fenomena di zaman modern ini dengan adanya strategi pemasaran digital dalam membantu berbagai kegiatan manusia. Termasuk pada kegiatan perbankan, penelitian ini akan menjelaskan peran dari digital marketing terhadap jumlah nasabah.

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field study research*) yang mana data-data dalam penelitian ini diperoleh melalui study lapangan dengan cara mengamati, mencatat, dan mengumpulkan data serta informasi yang ditemukan dari sumber yakin beberapa karyawan yang bertugas di Bank Muamalat KCP Madiun, penelitian ini termasuk kedalam penelitian data sekunder serta primer dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

B. Kehadiran peneliti

Pada penelitian ini, peneliti sebagai alat dan pengumpul data. Tentu saja, instrument non manusia juga digunakan, tetapi kegunaannya untuk membantu dalam penelitian. Menurut Moeleng, “posisi penelitian dalam penelitian kualitatif yakni merencanakan pelaksanaan pengumpulan data, menganalisis, menginterpretasikan data, dan akhirnya melaporkan temuan peneliti. Pada penelitian ini peneliti sebagai aktor utama dalam melakukan serangkaian kegiatan penelitian, seperti untuk mengumpulkan data, melakukan analisis data, dan menguji keabsahan data.

C. Lokasi penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat KCP Madiun Jl. Kolonel Mahardi No. 20, Pangonggangan, Kec. Manguharjo, Kota Madiun, Jawa timur 63129.

D. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan pada perumusan masalah penelitian ini yaitu data yang terkait dengan *digital marketing* sebagai strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Madiun dan data yang berkaitan dengan jumlah pembiayaan dan tabungan dari tahun 2019-2022. Serta beberapa data pengguna aplikasi *digital marketing* pada Bank Muamalat KCP Madiun

a. Data primer

Data primer adalah data yang dimiliki langsung dari lokasi survey atau sumber data pertama yang akan disurvei.² Data primer diperoleh langsung dari sumber melalui wawancara, observasi, atau laporan dokumentasi informasi kemudian diolah oleh peneliti. Dalam penelitian kali ini yang menjadi data primer adalah kepala cabang Bank Muamalat KCP Madiun ,Staff Marketing dan Nasabah.

Data primer diperoleh melalui [ertanyaan tertulis kuisioner dan lisan menggunakan metode wawancara yang mana data tersebut didapatkan

² M. Burhan Mungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta:PT Rajagrafindo Persada, 2003). 122.

melalui beberapa narasumber dari pihak bank yaitu *relation marketing*, *sub branch manager* dan nasabah Pada Bank Muamalat KCP Madiun.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau beberapa sumber data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, data sekunder berupa dokumentasi. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa sumber data tertulis, yang meliputi informasi, penjelasan, dan gagasan tentang fenomena yang masih sesuai dengan penelitian masalah. Sumber data tertulis dapat dibedakan menjadi data resmi, buku, jurnal, atau dokumen pribadi.³

Peneliti menggunakan data sekunder sebagai bahan tambahan dalam membahas penelitian ini. Beberapa bahan dari data sekunder seperti data-data yang diperolehnya melalui website, buku-buku terkait *digital marketing*, perbankan, dan pemasaran syariah. Selain itu peneliti juga mencari beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan pembaharuan penelitian ini.

E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data sangat penting dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data. Tanpa pengetahuan

³Suhami, *Prosedur Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta:Rineka Cipta, 2012), 129.

tentang teknik pengumpulan data, penelitian tidak dapat dapat mengambil dataset.⁴

Dasar pengambilan keputusan untuk menggunakan metode penelitian adalah peneliti perlu memperoleh data yang akurat. Oleh karena itu, pertimbangan dalam menggunakan teknik tertentu adalah peneliti perlu memperoleh informasi yang valid.⁵ Teknik pengumpulan data yang penulis digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi

A. Observasi (pengamatan)

Observasi atau pengamatan yaitu dengan menggunakan alat bantu bantu utama selain panca indra seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit untuk meneliti kegiatan sehari-hari.⁶ Menurut Syaodih, observasi yaitu teknik pengumpulan data dan mengamati aktivitas yang sedang dikerjakan. Atau, observasi dengan pemahaman mengamati dan merekam fenomena yang diteliti secara sistematis.⁷

Dari penjelasan diatas, kesimpulannya bahwa observasi merupakan usaha mengamati secara seksama objek penelitian, observasi dalam penelitian kualitatif ini dalam rangka menangkap dan memahami konteks hubungan dan konteks sosial yang kompleks dan terkonsentrasi. Oleh karena itu, interkasi simbolik ini ialah langkah terpenting agar memperoleh data yang lengkap tentang subjek penelitian. Sikap

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung:Alfabeta, 2013), 308.

⁵ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komusikasi, Ekonomi, Kebijakan Public, Dan Ilmu Sosial* (Jakarta: Kencana, 2012), 115

⁶., *ibid*, 115.

⁷ Nana Syaodih, *Metodologi Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), 220.

penelitian dalam melaksanakan observasi partisipasi sedang, partisipasi pasif dan observasi partisipasi penuh. teknik ini digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan atau memperoleh data dengan pengamatan dan sistematis secara langsung tentang objek penelitian, beserta isi, keadaan, dan keadaan subjek penelitian lainnya.

Adapun observasi yang dilakukan peneliti dengan mengunjungi objek yakni Bank Muamalat Madiun. Kemudian melakukan pengamatan terhadap fenomena yang dapat dibahas dalam penelitian. Selain itu melalui observasi data nasabah yang dilakukan untuk memfokuskan pembahasan dalam penelitian ini

B. Wawancara

Peneliti ini melakukan wawancara dengan beberapa pihak karyawan Bank Muamalat KCP Madiun yang memiliki pemahaman terkait *digital marketing* yaitu pada pihak Funding dan leading, serta costumer service. Adapun teknik wawancara yang digunakan menggunakan teknik wawancara berkembang artinya bahwa terlebih dahulu peneliti menggunakan beberapa sumber pertanyaan yang diajukan kepada 3 informan secara bergantian kemudian selama proses wawancara terdapat beberapa pertanyaan yang tidak disengaja atau belum dituliskan.⁸

C. Dokumentasi

⁸ Lexy J M, *metodologi penelitian kualitatif* (Bandung:rosda, 2004), 186

Teknik pengumpulan data selanjutnya dalam penelitian ini yakni dengan mencari data yang berkaitan dengan penelitian berupa arsip atau kegiatan operasional Bank Muamalat KCP Madiun. Peneliti melakukan pengumpulan data untuk sumber data sekunder yaitu diperoleh dari literatur berupa buku-buku atau berasal dari website yang berkaitan dengan penelitian yaitu tentang peran *digital marketing* dalam meningkatkan jumlah nasabah ditinjau dari marketing syariah.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data ialah supaya data menjadi sistematisir maka perlu alat bantu yang dipergunakan peneliti untuk memudahkan peneliti.⁹ Instrument penelitian pengumpulan data peneliti adalah peneliti mengelompokkan data-data yang berupa dokumen seperti foto-foto kegiatan dan transkrip wawancara sebagaimana terlampir dilampiran dan didukung dengan alat tulis dan *handphone*. Sebagai pelengkap instrumen pengumpulan data dengan mengamati, mendengarkan, dan meminta data penelitian. Sehingga tidak sembarang dalam melakukan wawancara dengan narasumber untuk mendapatkan data.

G. Pengecekan keabsahan data

Pengabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, menurut wiliam Wiersma, triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini digunakan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai

⁹ Suharsimi Arikunto *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Press, 2012), 209

cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.¹⁰

a. Perpanjangan waktu pengamatan

Perpanjangan waktu pengamatan ini menunjukkan bahwa sebenarnya peneliti mencurahkan seluruh waktu yang disukainya untuk melakukan wawancara, observasi, dan hal-hal lain yang membuat data yang dikumpulkan peneliti menjadi lebih lengkap dan akurat. Langkah ini tolak peneliti dengan melakukan perpanjangan waktu pengamatan terkait pengecekan data dan teori yang telah di dapatkan. Hal ini dilakukan agar data-data dan teori yang dilakukan lengkap.

b. Meningkatkan ketekunan

Yang artinya mengamati dengan lebih konstan dan cermat. Ini dilakukan untuk memahami apa yang dicari. Pengamatan yang gigih dari peneliti untuk dapat menentukan peran *digital marketing* dalam mempertahankan jumlah nasabah di tinjau dari perspektif *marketing syariah*.

c. *Triangulasi*

Keabsahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan

¹⁰Sugiyono, *metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, 273

mengecek hasil penelitian dengan sumber yang berbeda. Triangulasi sumber dilakukan dengan *cross-check* data yang dibenturkan dengan fakta dari sumber lain dengan menggunakan informan yang berbeda sehingga derajat kepercayaan data dapat dilakukan valid. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 3 sumber informan yang berbeda dengan pertanyaan yang sama untuk mengumpulkan data terkait *digital marketing*.¹¹Langkah ini dikarenakan dengan melakukan konfirmasi pada Sub Branch Manajer Bank Muamalat Madiun terkait data-data yang didapatkan. Termasuk pelaksanaan *digital marketing* yang diterapkan Bank.

H. Teknik analisis data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan urutan data dan mengorganisasikannya ke dalam unit-unit dasar pola, kategori, dan deskripsi agar lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam penelitian ini, penulis memulai dengan menggunakan teknik analisis data deduktif, atau teori umum, dan membahas peristiwa di lapangan yang menyajikan fakta-fakta tertentu dengan mengamati peristiwa dan menganalisisnya untuk menarik kesimpulan.

Analisis data adalah proses mengambil dan menyusun data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, mengorganisasikan data ke dalam kategori, menggambarkan dalam inti,

¹¹ Bachtiar S. Bachri, “Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif”, *Jurnal Teknologi Pendidikan*. Vol. 10, No. 1 (April 2012)

mensintesiskannya, membuat pola, dan apa yang penting. Memilih apakah akan menyelidiki dan menarik kesimpulan. Mudah dipahami untuk diri sendiri dan orang lain.

Dalam hal ini, setelah memperoleh data penulis akan melakukan analisis mengenai peran digital marketing dalam mempertahankan jumlah nasabah ditinjau dalam prsepektif marketing syariah.

Sementara data yang terkumpul pengolahan dan analisis datanya dengan teknik sebagai berikut:

a. Reduksi data

Jumlah data yang diperoleh dari lapangan begitu banyak sehingga perlu dicatat secara cermat dan rinci. Mereduksi data bearti merangkum dan memilih pokok-pokok utama, memusatkan perhatian pada intisari, dan mencari tema dan pola. Oleh karena itu data direduksi memberikan gambar yang lebih jelas. Peneliti melakukan reduksi atau pemilahan terkait hasil wawancara pada informan, agar berfokus pada data yang sesuai dengan pembahasan.

b. *Display* data/penyajian data

Display data merupakan tahap metode analisis kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan pengumpulan data yang disusun sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan. Data kualitatif dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, *flowchart*, grafik, jejaring, atau bangan. Teks yang bersifat naratif paling sering digunakan dalam penyajian data

karena memudahkan untuk memahami apa yang sedang terjadi, merancang kerja selanjutnya berdasar apa yang telah dipahami atau untuk pengecekan data yang sudah didisplaykan.¹²Peneliti menyajikan data-data terkait strategi digital marketing dan jumlah nasabah dalam bentuk tabel agar lebih mudah dipahami.

c. *Concluding drawing* (verifikasi)

Penarikan kesimpulan dan pengecekan data merupakan langkah terakhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan untuk memastikan bahwa hasil reduksi dan tetap menunjukkan tujuan analisis yang ingin dicapai. Tahap ini bertujuan untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk menarik kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang ada dan memvalidasi kesimpulan. Kesimpulan penelitian kualitatif merupakan wawasan baru yang belum pernah ada sebelumnya tidak jelas, sehingga ketika terungkap setelah survei menjadi hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.¹³

Melalui langkah ini peneliti telah sampai pada tahap analisis, dengan data-data dan teori yang terkumpul digunakan dalam membantu menyimpulkan pembahasan dalam peneliti. Tentu dengan analisis pada kondisi lapangan berdasarkan teori yang digunakan. Sehingga akan

¹² Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2015), 245.

¹³ Ibid, 252.

muncul kesimpulan terkait pembahasan yang ada dalam penerbangan ini.

I. Tahap-tahap penelitian

Tahap-tahap penelitian yang disebutkan berkaitan dengan proses pelaksanaan penelitian antara lain:

- a. Tahap sebelum ke lapangan, pada tahap ini melakukan aktivitas, diantaranya: mempelajari usulan masalah berupa konsep awal, berdiskusi bersama sejumlah orang yang dianggap berpengetahuan luas mengenai masalah yang ada lalu berkonsultasi dengan supervisor untuk persetujuan, menyiapkan proposal penelitian sepenuhnya meningkatkan bantuan hasil penelitian.
- b. Tahap dalam pekerjaan lapangan,
Pada tahap ini penulis melakukan kegiatan diantaranya penyiapan bahan-bahan yang dibutuhkan, seperti izin penelitian kampus, bahan alat tulis, konsultasi pembimbing, menganalisis data, dan menulis draft pertama konsep penelitian
- c. Tahap analisis data, dalam kegiatan ini penulis melakukan pemeriksaan semua data lapangan, menciutkan data, mengaturnya menjadi taksa dan memeriksa keabsahannya.
- d. Tahap penulisan laporan, kegiatan yang dilakukan dalam tahap penulisan laporan, diantaranya menulis konsep laporan penelitian, berkonsultasi dengan dosen pembimbing, meningkatkan hasil

konsultasi, mengelola kelengkapan persyaratan ujian akhir dan segala modifikasi yang diperlukan.¹⁴

¹⁴Lexy J Maloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 85

