

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan bentuk studi kasus. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisa sebuah fenomena, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran baik secara individual maupun secara kelompok.⁴⁹ Menurut Bodgan dan Taylor, metode kualitatif adalah metode dengan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Menurut Moleong bahwa penelitian deskriptif adalah laporan penelitian yang berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan.⁵⁰

Dalam hal ini, peneliti berupaya mendeskripsikan strategi pemasaran yang mendukung nasabah untuk memilih produk tabungan iB Hasanah BNI Syariah Probolinggo. Penelitian ini menggunakan studi kasus (*case research*), yaitu penelitian yang memfokuskan diri pada latar belakang, interaksi dan kondisi masyarakat tertentu. Tujuan dari digunakannya studi kasus ialah untuk

⁴⁹Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hal. 60

⁵⁰Lexy J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2000), hal. 6

mempelajari secara intensif mengenai unit-unit sosial tertentu, yang meliputi individu, lembaga, dan masyarakat.

B. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap penelitian dilakukan dari sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai di lapangan. Menurut Meleong, ada empat tahapan dalam pelaksanaan penelitian, yaitu :⁵¹

1. Tahap pra-lapangan

Dalam melakukan sebuah penelitian, persiapan merupakan langkah awal yang sangat penting dan harus direncanakan dengan sangat baik oleh peneliti. Dengan melaksanakan persiapan yang sangat cukup dapat melancarkan tujuan yang akan dicapai. Persiapan dalam tahap pra-lapangan ialah :

- a. Menyusun rancangan penelitian, dalam langkah ini peneliti harus memahami berbagai metode dan teknik penelitian yang akan digunakan.
- b. Memilih tempat penelitian, tempat merupakan sebuah lokasi untuk melakukan penelitian. Yang menjadi tempat penelitian ini ialah Bank BNI Syariah Probolinggo.

⁵¹Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2006), hal. 127 – 148

- c. Izin penelitian, seorang peneliti harus meminta izin untuk melakukan sebuah penelitian yang dibuat oleh pihak Fakultas Agama Islam dan ditembusi kepada pihak terkait.
- d. Menyiakan perlengkapan penelitian, alat-alat yang harus dipersiapkan dalam melakukan penelitian, yaitu : bolpoin, kertas catatan, kamera untuk media dokumentasidan juga sebagai bukti bahwa peneliti tersebut melakukan penelitian di tempat tersebut.

2. Tahap Pekerjaan lapangan

Pada tahap ini, peneliti memasuki dan memahami latar penelitian dalam rangka pengumpulan data. Tahap ini dilakukan sejak bulan Desember 2020 – Januari 2021.

3. Tahap analisis data

Dalam tahap ini, peneliti melakukan serangkaian proses analisis data dan mengumpulkan beberapa data yang diperlukan untuk diteliti. Adapun metode yang digunakan dalam tahap analisis data , ialah :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

4. Tahapan Penulisan Laporan

Pada tahap ini peneliti menulis laporan penelitian dengan penyusunan laporan secara sistematika yang sesuai dengan pedoman penulisan karya ilmiah.

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi perangkat utama adalah manusia, yang berarti memasukkan diri sendiri (peneliti) sebagai instrumen dengan berfokus pada kemampuan untuk mengajukan pertanyaan, memperhatikan, memahami, dan unik sebagai perangkat penting yang tidak dapat diantisipasi dengan cara lain. Dalam penelitian ini, peneliti memilih pimpinan, karyawan BNI Syariah Probolinggo serta nasabah tabungan iB Hasanah sebagai sumber data dalam melakukan pengumpulan data untuk menilai kualitas data, menafsirkan data, serta membuat kesimpulan atas data yang diperoleh.

Setelah fokus penelitian jelas, maka layak untuk dikembangkan menjadi instrumen penelitian dasar, yang dapat diandalkan dan memiliki pilihan untuk menyelesaikan informasi dan membandingkannya dengan informasi yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara.

D. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi sumber data ialah subyek yang berperan sebagai narasumber atau informan. Dalam menentukan sumber data atau informan, dipilih dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*, yaitu: pengambilan informan yang dilakukan secara sengaja oleh peneliti untuk tujuan penelitian.⁵²

⁵²Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2007), hal. 53.

Sumber data tersebut terdiri dari data primer dan data sekunder, data penelitian terdahulu, dan juga dari hasil wawancara yang dilaukkan kepada pihak pimpinan Bank BNI Syariah Probolinggo dan juga kepada nasabah.

1. Data primer adalah sumber data yang diambil secara langsung dari objek penelitian oleh peneliti baik perorangan maupun organisasi.⁵³ Data primer dapat diperoleh melalui tiga teknik, yaitu:
 - a. Wawancara merupakan teknik paling utama dalam pengumpulan data primer. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data primer dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pimpinan BNI Syariah Probolinggo, *Customer Service* BNI Syariah Probolinggo, perwakilan Nasabah BNI Syariah Probolinggo dan beberapa masyarakat Probolinggo untuk menjadi informan atau subjek penelitian. Data yang dikumpulkan baik berupa ungkapan, pendapat, serta persepsi tentang semua hal yang berkaitan dengan produk tabungan iB Hasanah.
 - b. Observasi merupakan sebuah kegiatan untuk mengamati sebuah objek atau fenomena yang terjadi. Observasi ini dapat dikatakan sebagai data primer karena dilakukan secara langsung oleh peneliti. Hasil yang didapatkan dari observasi ialah peneliti mengetahui letak sumber atau lokasi dan fasilitas-fasilitas yang ada di lokasi.

⁵³Zulfikar, B. I. N, *Manajemen Riser dengan Pendekatan Komputasi Statistika*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), hal. 100

2. Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan datanya kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain ataupun melalui dokumen.⁵⁴ Data sekunder juga sering disebut sebagai penguat data. Data sekunder ini berupa dokumentasi yang berisi keterangan, dokumen-dokumen resmi dan arsip-arsip yang berhubungan dengan penelitian ini.

Dari sumber-sumber tersebut, peneliti dapat memperoleh informasi tentang strategi pemasaran produk tabungan iB Hasanah dalam meningkatkan minat nasabah BNI Syariah Probolinggo.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan komponen penting dalam sebuah penelitian. Selain itu peneliti juga dituntut untuk memahami serta dapat mempraktikkan beragam teknik dalam pengumpulan data agar data yang didapat sesuai dengan yang diinginkan. Apabila terjadi kesalahan dalam teknik pengumpulan data maka itu akan membuat proses nya semakin sulit, dan juga kesimpulan yang akan didapat nantinya akan menjadi rancu.

Pengumpulan data dilakukan dari bulan Desember hingga bulan Januari. Dalam pengumpulan data dari instrumen penelitian yang sudah dijelaskan diatas, peneliti menempuhnya dalam beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut :

⁵⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 137

1. Observasi (pengumpulan data)

Observasi dapat diartikan sebagai metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan dan mencatat secara sistematis tentang fenomena yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung.⁵⁵

Observasi terbagi menjadi dua macam, yaitu : observasi langsung dan observasi tidak langsung.

Observasi langsung adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan terhadap objek yang diteliti dengan cara pengamatan secara langsung, baik pengamatan itu dalam kondisi sebenarnya maupun kondisi yang hanya diadakan secara khusus. Sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan serta pencatatan yang dilakukan namun tidak secara langsung atau dilakukan tidak saat peristiwa tersebut terjadi.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui tanya jawab dengan berhadapan langsung untuk mendapatkan keterangan.⁵⁶ Teknik wawancara yang dilakukan ialah wawancara tak berstruktur, dimana wawancara yang dilakukan ialah bebas dan mengikuti pada pedoman yang sudah ditentukan terlebih dahulu.

⁵⁵Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, cet.ke-13, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 70.

⁵⁶Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1985), hal. 129

Tujuan dari digunakannya metode ini ialah untuk memperoleh data secara jelas serta menemukan informasi tentang pengaruh produk tabungan iB Hasanah terhadap peningkatan minat nasabah pada bank BNI Syariah Probolinggo. Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan dua bentuk wawancara, yaitu :

- a. Wawancara khusus : yaitu wawancara yang dilakukan dengan pimpinan/karyawan BNI Syariah Probolinggo terkait tentang pengaruh produk Tabungan iB Hasanah dalam meningkatkan profitabilitas bank. dalam penelitian, peneliti berhasil mewawancarai beberapa karyawan, salah satunya ialah Bapak Taufiq Hardy Kurniawan selaku Operasional Manager.
- b. Wawancara umum : yaitu wawancara yang dilakukan untuk melengkapi data penelitian, yaitu dengan nasabah yang menabung dengan produk Tabungan iB Hasanah. Dengan hal ini, peneliti telah mewawancarai salah satu nasabah yang menggunakan produk Tabungan iB Hasanah, yaitu Robi Joni Muharram, pria berusia 24 tahun yang bekerja sebagai wiraswasta.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian, tetapi mempelajari dari dokumen yang

tersedia.⁵⁷ Dokumentasi juga dijadikan sebagai data pelengkap yang berfungsi untuk mengetahui gambaran umum tentang BNI Syariah Probolinggo. Metode dokumentasi adalah sebuah metode untuk mengumpulkan informasi atau data melalui benda-benda tertulis seperti dokumen, arsip-arsip, serta buku-buku yang berkaitan dengan masalah penelitian.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan mendata secara sistematis catatan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang masalah yang diteliti serta menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.⁵⁸ Pengumpulan dan analisis data dilakukan secara terpadu, yaitu dengan cara menyusun data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam setiap kategori yang telah dirancang, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan. Analisis data terdiri dari tiga alur yang terjadi secara bersamaan, yaitu:

⁵⁷Abdullah, S. dan Sutanto, T. E, *Statistika Tanpa Stress*, (Jakarta : Transmedia, 2015), hal. 38

⁵⁸Neong Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Pendekatan Posivistik, Rasionalistik, Fenomenologik dan Realisme Metafisik Telaah Studi dan Penelitian Agama*. (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1998), hal. 104.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang memfokuskan, menggolongkan, mengarahkan, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa agar dapat ditarik kesimpulan.⁵⁹ Dalam penelitian ini peneliti berproses untuk berfikir sensitif karena memerlukan kecerdasan, keluasan dan wawasan yang tinggi untuk merangkum, memilih hal-hal yang penting yang memfokuskan pada minat nasabah dalam memilih produk Tabungan iB Hasanah BNI Syariah Probolinggo sehingga data lebih mudah untuk dikendalikan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah proses menampilkan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata, kalimat naratif, table dan grafik dengan maksud agar data yang sudah dikumpulkan bisa dikuasi oleh peneliti sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan.⁶⁰ Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk singkat, hubungan antar kategori, dan dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data ini memudahkan peneliti untuk memahami strategi apa yang digunakan dalam meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan iB Hasanah dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

⁵⁹Imam Suaryogo, *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2001), hal. 194

⁶⁰Yatim Rianto, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif dan Kuantitatif* (Surabaya : Unesa University Press, 2007), hal. 33

3. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Kesimpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir berdasarkan pada uraian sebelumnya. Kesimpulan terakhir harus dibuat relevan dengan fokus pada penelitian yang sudah dilaksanakan.⁶¹ Setelah peneliti melakukan reduksi data dan penyajian data maka peneliti akan menyimpulkan data yang diverifikasi selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian kualitatif ini peneliti akan mendapatkan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih tidak jelas setelah diteliti menjadi jelas. Dalam penarikan kesimpulan tentunya harus berdasarkan dari hasil analisis data yang berasal dari observasi, wawancara, dokumentasi dan data-data lain yang diperoleh saat dilapangan tentang strategi pemasaran yang digunakan dalam meningkatkan minat nasabah pada produk tabungan iB Hasanah.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dan bisa dipercaya oleh semua pihak maka perlu diadakannya uji keabsahan data. Tujuan diadakannya uji keabsahan data ini ialah untuk membuktikan bahwa apa yang sudah ditulis dan diteliti oleh peneliti itu sudah sesuai dengan apa yang sudah ada di lembaga.. Teknik yang digunakan untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian ini meliputi triangulasi, perpanjangan waktu pengamatan, pembahasan teman.

⁶¹Ibid., hal. 34

1. Triangulasi

Triangulasi dalam penelitian ini adalah melakukan pengecekan keabsahan data yang bertujuan untuk menguji kreadibilitas suatu data yang diperoleh dari berbagai sumber data. Dalam teknik ini peneliti melakukan triangulasi yang menggunakan perbandingan sumber data dan teori, dengan melakukan pemeriksaan melalui sumber data lain yang masih berkaitan secara langsung maupun tidak langsung dengan objek utama dalam penelitian.⁶² Dalam teknik ini peneliti menggabungkan data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dari sumber data yang sama secara bersamaan.

Peneliti akan mencari selain pihak karyawan BNI Syariah Probolinggo juga masyarakat Probolinggo. Kemudian data hasil observasi yang diperoleh dari masyarakat Probolinggo akan dibandingkan dengan data hasil wawancara yang diperoleh dari karyawan BNI Syariah Probolinggo. Dengan demikian, maka data yang diperoleh akan semakin akurat bila ada kesesuaian antara dua data tersebut.

2. Perpanjangan waktu pengamatan

Kehadiran peneliti untuk meneliti tabungan iB Hasanah dan minat nasabah sangat menentukan dalam proses pengumpulan data. Agar data yang didapat sesuai maka tidak cukup waktu yang singkat, maka diperlukan adanya perpanjangan waktu pengamatan. Maksud dari perpanjangan waktu

⁶²*Ibid.*, hal. 230-231.

pengamatan ialah peneliti kembali lagi ke lembaga untuk melakukan pengamatan dan wawancara lagi sehingga data yang dihasilkan menemukan titik jenuh.

3. Pembahasan teman sejawat

Pembahasan yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan yang sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti mereview persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan.

