

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah *field research* atau penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian yang memperoleh data yang dibutuhkan secara langsung dari aktivitas lapangan dan bertemu langsung dengan sumbernya untuk melakukan pengamatan, observasi dan wawancara di lokasi yang bersangkutan, yaitu di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1.¹ Dengan demikian, hasil penelitian ini akan mempunyai isi yang berkaitan dengan kutipan-kutipan data yang terdapat di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 khususnya mengenai tentang bagaimana strategi pemasaran produk tabungan haji dengan akad mudharabah muthlaqah untuk menambah jumlah nasabah.

Dalam penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk menghasilkan data deskriptif yang ditulis dari kumpulan kata atau lisan subyek yang diamati. Secara harfiah, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang temuan-temuannya berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna yang terdapat dibalik fakta.²

Penulis secara langsung turun ke lapangan untuk melakukan penelitian kualitatif mengenai studi kasus tentang strategi pemasaran produk haji dengan akad mudharabah muthlaqah yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 dalam meningkatkan jumlah nasabah. Berdasarkan dengan pendekatan penelitian tersebut peneliti melakukan pengamatan langsung dengan melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang ditentukan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan.

B. Setting Penelitian

Setting penelitian dalam penelitian yaitu terdiri dari lokasi penelitian dan waktu penelitian. Lokasi penelitian adalah tempat yang dilaksanakan suatu penelitian untuk menyelesaikan permasalahan penelitian. Adapun lokasi penelitian yaitu di Bank

¹ Ruslan Rosady, *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo, 2004), 32.

² Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), 82.

Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 yang beralamatkan Jl. Pemuda No.12, Panggang III, Panggang, Kecamatan Jepara, Kabupaten Jepara. Peneliti menjadikan Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 sebagai tempat penelitian karena Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 adalah salah satu bank syariah di Jepara yang memiliki produk tabungan haji. Sedangkan waktu penelitian adalah masa penelitian ini dilaksanakan yaitu kurang lebih satu bulan untuk menyelesaikan rumusan permasalahan dalam penelitian ini.

C. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai atau karyawan khususnya dalam bidang pemasaran pada Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1. Sedangkan, objek yang ditentukan dalam penelitian adalah strategi pemasaran produk tabungan haji dengan akad mudharabah muthlaqah untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1.

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab tentang permasalahan tentang strategi pemasaran produk tabungan haji dengan akad mudharabah muthlaqah dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 diperoleh melalui data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan peneliti secara langsung dari hasil pengamatan. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data primer yang berasal dari karyawan atau pegawai khususnya staf marketing Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 melalui wawancara dan observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sumbernya diperoleh lewat pihak lain atau dokumen, dengan kata lain data sekunder berarti data yang didapatkan tidak langsung atau lewat perantara. Dalam melakukan penelitian, peneliti juga menggunakan data sekunder karena data-data tersebut dapat memberikan penjelasan lebih tentang data primer yang ada. Adapun sumber data sekunder bersumber dari jurnal-jurnal, buku-buku dan website yang berkaitan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data disesuaikan dengan bentuk penelitian kualitatif yaitu dilakukan

berdasarkan kondisi *alamiyah (natural setting)*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi yang bersifat verbal yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Wawancara merupakan pertemuan langsung direncanakan antara kedua belah pihak yaitu pihak pewawancara dan pihak yang diwawancarai untuk memberikan atau menerima informasi tertentu. Wawancara adalah percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dengan proses tanya jawab secara lisan atau langsung yang berbeda dengan percakapan sehari-hari.³

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa staf dalam bidang marketing yang masing-masing narasumber memiliki pengaruh penting pada Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1. Wawancara dilakukan untuk menggali lebih dalam informasi terkait dengan bagaimana strategi pemasaran produk tabungan haji dengan akad mudharabah muthlaqah dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1.

2. Observasi (*observation*)

Menurut Nawawi & Martini yang dikutip dalam Afifudin, observasi merupakan pencatatan dan pengamatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang diketahui pada objek penelitian, dengan tujuan untuk mendeskripsikan lingkungan yang diteliti, kegiatan yang dilakukan, orang-orang yang ikut serta dalam penelitian dan peristiwa yang diamati.⁴

Observasi yang dilakukan peneliti yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di lokasi dengan mengamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan judul permasalahan yaitu mengenai bagaimana strategi pemasaran yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 untuk meningkatkan jumlah nasabah khususnya pada produk tabungan haji.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono yang dikutip dalam Imam Gunawan, menjelaskan bahwa dokumen adalah rekaman peristiwa dalam

³ Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama, 2015), 108-109.

⁴ Affifudin dan Ahmad Saebani, *Metedologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012), 134.

bentuk teks, gambar atau foto, dan karya monumental seseorang. Dalam kegiatan observasi dan wawancara akan memperoleh hasil penelitian yang lebih kuat dan lengkap jika ditambahkan dokumen.⁵ Adapun dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini dengan meminta data-data atau catatan yang berkaitan dengan sejarah, produk ,struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1, foto-foto secara langsung pada waktu melakukan penelitian, dan lain-lain.

F. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini peneliti menguji keabsahan data menggunakan 5 uji kredibilitas yaitu meliputi:⁶

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti melakukan pengamatan dilapangan yang sama dan melakukan wawancara kembali dengan orang-orang yang pernah terlibat maupun orang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini, artinya hubungan antara peneliti dan informan semakin semakin akrab, terbuka, terstruktur dan saling percaya, sehingga data dan informasi yang diperoleh jelas.

2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan artinya peneliti melakukan pengamatan dengan lebih cermat dan berkesinambungan dengan meningkatkan ketekunan. Peneliti memeriksa kembali data yang telah diperoleh. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka, peneliti dapat mengembangkan deskripsi yang sistematis dan akurat dari data yang diamati.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang memadukan dari beberapa teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada. Triangulasi dapat diartikan memcalidasi data dari sumber yang berbeda dengan berbagai cara yang berbeda. Berikut teknik triangulasi penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1, antara lain:

⁵ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), 176.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 369-375.

- a. Triangulasi sumber
Triangulasi sumber merupakan memvalidasi data yang diperoleh dari sumber yang berbeda atau beberapa sumber, tetapi dengan menggunakan teknik yang sama.
 - b. Triangulasi teknik
Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan mengecek data pada sumber yang sama, tetapi dengan menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh melalui wawancara kemudian data dicek dengan observasi dan dokumentasi.
 - c. Triangulasi Waktu
Waktu juga mempengaruhi kredibilitas data. Data yang diperoleh melalui wawancara dapat dilakukan pada waktu pagi hari saat informan masih segar, sehingga akan memberikan data yang lebih valid dan lebih dapat diandalkan. Dengan demikian dalam pengujian data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat dilakukan dalam waktu atau situasi yang berbeda.
4. Menggunakan bahan referensi
Bahan referensi merupakan pendukung data yang didapatkan oleh penulis. Seperti ketika melakukan wawancara maka perlu membutuhkan catatan dan merekam suara. Catatan dan merekam suara dapat mendukung peneliti atas kredibilitas data yang didapatkan. selain itu data antara interaksi sama narasumber membutuhkan kamera untuk mengambil foto.
 5. Mengadakan member *check*
Member *check* adalah melakukan pengecekan oleh peneliti terhadap data yang diperoleh dari informan. Tujuan dari member *check* yaitu untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud informan.

G. Teknik Analisis Data

Terdapat tiga tahapan analisis data dalam penelitian kualitatif, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Pada tahap ini merupakan tahap awal dalam menganalisis data yang digunakan peneliti agar mudah dalam memahami data yang di dapatkan dengan cara memilih data yang telah didapatkan dan menyisihkan data yang berasal dari observasi, melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang

terkait, melakukan dokumentasi, dan mengolah semua data agar mempunyai nilai dan makna.⁷

2. Penyajian data (*data display*)

Tahap selanjutnya yaitu mendisplaykan data atau menyajikan data yang berupa uraian singkat, teks bersifat naratif atau hubungan antar kategori, dan bagan. Selain itu, juga dapat berupa matrik, jejaring kerja (*network*), *chart* dan grafik. Sehingga dengan adanya penyajian data peneliti lebih mudah dalam memahami apa yang sedang terjadi, dan dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan pemahamannya tersebut.

Data yang disajikan peneliti adalah berkaitan dengan strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk tabungan haji dengan akad mudhrabah muthlaqah di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1.

3. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi (*conclusion drawing / verifying*)

Setelah tahap penyajian data, langkah selanjutnya adalah verifikasi atau penarikan kesimpulan. Kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap terakhir dari hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah dan fokus penelitian berdasarkan dengan hasil analisis data. Kesimpulan dapat berupa deskriptif atau gambaran objek penelitian dengan berpedoman dengan kajian penelitian.⁸

H. Pertanyaan Penelitian

- a. Pihak *Branch Manager* atau Pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1
1. Bagaimana sejarah singkat berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Jepara pemuda 1?
 2. Apa Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Jepara pemuda 1?
 3. Ada berapa jumlah pegawai atau karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1?
 4. Apa saja produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1?

⁷ Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 233.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 137-141.

5. Bagaimana strategi yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 pada produk tabungan haji untuk menarik dan meningkatkan jumlah nasabah?
 6. Mengapa produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 dominan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*?
 7. Bagaimana presentase bagi hasil pada produk tabungan haji dengan akad *mudharabah muthlaqah* di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1?
 8. Apa saja kendala-kendala yang di hadapi oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 dalam memasarkan produk tabungan haji?
 9. Bagaimana solusi dalam mengatasi Kendala - kendala yang dihadapi Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 pada saat memasarkan produk tabungan haji?
- b. Pihak Karyawan atau *staff marketing* Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1
1. Bagaimana penerapan strategi *product* (produk) yang digunakan Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 pada produk tabungan haji?
 2. Bagaimana penerapan strategi *price* (harga) yang digunakan Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 pada produk tabungan haji?
 3. Bagaimana penerapan strategi *place* (tempat) yang digunakan Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 pada produk tabungan haji?
 4. Bagaimana bentuk penerapan strategi *promotion* (promosi) yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 pada produk tabungan haji?
 5. Bagaimana penerapan strategi *people* (orang) yang digunakan Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 pada produk tabungan haji?
 6. Bagaimana penerapan strategi *physical evidence* (bukti fisik) yang digunakan Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 pada produk tabungan haji?
 7. Bagaimana penerapan strategi *process* (proses) yang digunakan Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 pada produk tabungan haji?
 8. Apa saja kendala-kendala yang di hadapi oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 dalam memasarkan produk tabungan haji?

9. Bagaimana solusi dalam mengatasi Kendala - kendala yang dihadapi Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 pada saat memasarkan produk tabungan haji?

