

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan) yang mengkhususkan pada studi lapangan atau kasus. Di dalam penelitian ini data yang diperoleh dari aktivitas penelitian diolah dan dianalisis dengan menggunakan dasar teori yang telah dipelajari. Penelitian dilakukan dalam situasi alamiah akan tetapi didahului oleh intervensi (campur tangan) dari pihak peneliti agar fenomena yang dikehendaki oleh peneliti dapat segera tampak dan diamati.¹

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus adalah *promotion mix* pembiayaan pensiunan dalam perspektif *marketing* syariah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus. Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan berguna untuk mengetahui realitas sosial.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif adalah metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata dan perbuatan manusia.² Pendekatan penelitian kualitatif digunakan untuk mengungkapkan proses kejadian secara mendetail, sehingga diketahui dinamika sebuah realitas sosialnya.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dapat memberi gambaran adanya situasi dan kondisi yang ada, sebab dalam melakukan pendekatan ini penulis berkomunikasi langsung dengan responden sehingga akan menghasilkan gambaran yang diinginkan penulis, dengan bahasa dan tafsiran responden. Dalam hal ini, pendekatan penelitian kualitatif digunakan untuk

¹ Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2004, hlm 21.

² Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 13.

meneliti *Promotion Mix* Pembiayaan Pensiunan dalam Perspektif Marketing Syariah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yaitu Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus yang berlokasi di ruko Ahmad Yani NO. 9. Jl. Jend. Ahmad Yani, Panjunan, Kota Kudus, Kabupaten Kudus.

D. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian dalam hal ini adalah *Consumer Banking Relationship Manager, sales force* pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus. Sedangkan obyek penelitiannya dalam penelitian ini adalah *promotion mix* pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.³ Instrumen penelitian merupakan pedoman tertulis tentang wawancara atau pengamatan atau daftar pertanyaan yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi dari responden.⁴ Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Peneliti berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informasi sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Dengan penelitian ini instrumen penelitian yang utama adalah peneliti sendiri dengan melakukan observasi dan *interview* langsung pada pihak *Consumer Banking Relationship Manager*, dan *sales force* pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus. Alat yang digunakan yaitu berupa point pertanyaan atau daftar pertanyaan yang nantinya akan

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2002, hlm. 97.

⁴ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, PT Grasindo, Jakarta, 2010, hlm. 123.

dikembangkan peneliti sendiri ketika melakukan *interview* disertai dokumentasi.

F. Sumber Data

Penelitian pada hakikatnya adalah mencari data, dan data harus digali berdasarkan sumbernya. Data-data yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer yaitu data asli yang dikumpulkan secara langsung dari subyek yang hendak diteliti. Dan merupakan data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau pengambilan data langsung pada sumber obyek sebagai sumber informasi yang dicari.⁵ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh dari informan yang secara langsung memberi data kepada peneliti. Informan tersebut adalah *Consumer Banking Relationship Manager* dan *sales force* pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain tidak langsung diperoleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder diperoleh dengan melalui studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti teori yang relevan dengan masalah penelitian, seperti jurnal, buku-buku, dan lain sebagainya. Biasanya berbentuk data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.⁶ Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah jurnal tentang *promotion mix* dalam perspektif *marketing* syariah, buku pemasaran, buku tentang *promotion mix*, dan buku tentang pensiun.

⁵ Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2004, hlm. 91

⁶ *Ibid*, hlm. 91.

G. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian dilakukan dengan metode tertentu sesuai dengan tujuannya. Metode yang dipilih tergantung pada berbagai faktor terutama jenis data dan ciri responden.⁷ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data di mana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Penyaksian terhadap peristiwa-peristiwa itu bisa dengan melihat, mendengarkan, merasakan, yang kemudian dicatat seobyektif mungkin.⁸ Observasi merupakan pengamatan, perhatian atau pengawasan, yang dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap subyek dan obyek penelitian secara seksama dan sistematis terhadap apa dan bagaimana serta pertanyaan-pertanyaan yang lainnya yang dilihat, didengar maupun dirasakan terhadap subyek atau obyek yang diamati tersebut.⁹

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi terbuka yaitu proses pengawasan atau mengamati orang-orang, dimana mereka mengetahui bahwa mereka sedang diamati.¹⁰ Dalam hal ini penulis melihat dan mengamati kegiatan yang berhubungan dengan *promotion mix* pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus.

2. Metode Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab atau pertemuan dengan seseorang untuk suatu pembicaraan. Wawancara digunakan untuk memperoleh fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung (tanya jawab secara lisan) dengan responden penelitian.¹¹ Komunikasi berlangsung dalam bentuk

⁷ W. Gulo, *Op. Cit.*, hlm. 115.

⁸ *Ibid*, hlm. 116.

⁹ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, UUI Press, Yogyakarta, 2005, hlm. 136.

¹⁰ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, CAPS, Yogyakarta, 2014, hlm.38.

¹¹ Supardi, *Op. Cit.*, hlm. 121.

tanya-jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Karena itu wawancara tidak hanya menangkap pemahaman atau ide, tetapi juga dapat menangkap perasaan, pengalaman, emosi, motif, yang dimiliki oleh responden yang bersangkutan.¹²

Wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak berstruktur, yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.¹³ Narasumber dalam wawancara ini yaitu *Consumer Banking Relationship Manager*, dan *sales force* pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat dan sebagainya. Bentuk lain dari data kualitatif adalah dokumen.¹⁴ Dokumen adalah catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu. Metode dokumentasi dalam penelitian ini untuk memperkuat hasil penelitian wawancara dan observasi. Dokumen ini berupa data-data yang berkaitan dengan bauran promosi dalam pembiayaan pensiunan untuk meningkatkan ketertarikan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus. Adapun dokumen-dokumen tersebut diperoleh di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus dengan mengambil secara manual, yaitu dengan cara mencatat ulang data yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus atau dengan *browsing* internet.

¹² W. Gulo, *Op. Cit.*, hlm. 119.

¹³ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 130-132.

¹⁴ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, PT RajaGrafindo Persada, Yogyakarta, 2014, hlm. 75.

H. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Uji keabsahan data merujuk pada masalah kualitas data dan ketepatan metode yang digunakan untuk melaksanakan penelitian. Untuk menguji keabsahan data yang dikumpulkan peneliti menggunakan uji kredibilitas.¹⁵ Uji kredibilitas data adalah kepercayaan terhadap data hasil penelitian. Cara pengujian kredibilitas data yang peneliti gunakan meliputi:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk mendapatkan data yang lebih lengkap dan akurat. Dengan perpanjangan pengamatan peneliti kembali ke lapangan, wawancara lagi dengan dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk repport, semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai, sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Bila telah terbentuk repport, maka telah menjadi kewajaran dalam penelitian, dimana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.¹⁶

2. Peningkatkan ketekunan

Peningkatan ketekunan yaitu melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Peningkatan ketekunan dilakukan dengan membaca seluruh catatan penelitian, sehingga peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah peneliti membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat

¹⁵ *Ibid*, hlm. 78.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2013, hlm. 369.

memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.¹⁷

3. Triangulasi

Triangulasi adalah pengujian kredibilitas yang diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.¹⁸ Dengan triangulasi, data yang diperoleh akan lebih tajam validitasnya. Dengan kata lain, triangulasi merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data.

4. Member Check

Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Pelaksanaan *member check* dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, setelah mendapat suatu temuan atau kesimpulan.¹⁹

I. Metode Analisis Data

Berdasarkan data-data yang didapatkan dari lapangan kemudian peneliti menganalisa kemudian mengkorelasikan dengan teori-teori yang telah diungkapkan sebagai dasar acuan dalam penelitian kali ini. Untuk menganalisis data yaitu dengan menggunakan teknik induktif yaitu metode yang berasal dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa yang konkret, kemudian dari fakta-fakta atau peristiwa yang khusus konkret itu ditarik generalisasi-generalisasi yang bersifat umum.²⁰ Artinya disini peneliti melakukan pembahasan dengan menganalisis data di lapangan yang nantinya akan didapatkan hasil kesimpulan

¹⁷ *Ibid*, hlm. 370-371.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 372.

¹⁹ *Ibid*, hlm. 375-376.

²⁰ Sutrisno Hadi, *Metode Research*, Andi, Yogyakarta, 2002, hlm. 42.

secara umum mengenai *promotion mix* pembiayaan pensiunan dalam perspektif *marketing* syariah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus.

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data yang dilakukan yaitu :

1) Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.²¹ Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis/diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terinci. Kemudian dibuat rangkuman dipilih hal-hal pokok dan difokuskan pada hal-hal yang penting.²²

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan *Consumer Banking Relationship Manager, sales force* pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus dan ketika melakukan observasi data. Data tersebut meliputi sejarah Bank Syariah Mandiri, Produk Pembiayaan, Pembiayaan Pensiunan dan *Promotion Mix* Pembiayaan Pensiunan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus. Kemudian peneliti mereduksi data tersebut. Sehingga data tersebut lebih fokus pada hal-hal yang diperlukan saja.

2) Penyajian data (Data Display)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori. Dengan

²¹ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 338

²² Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Tarsito, Bandung, 2002, hlm. 129.

mendisplay data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.²³

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan menyajikan data tentang gambaran umum Bank Syariah Mandiri, visi, misi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus, pembiayaan pensiunan, *promotion mix* pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus, *promotion mix* dalam perspektif *marketing syariah* pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus, dan peningkatan nasabah pembiayaan pensiunan. Sehingga memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan kemudahan peneliti dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3) Penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel dan mungkin bisa menjawab rumusan masalahnya. Tetapi mungkin jika tidak karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.²⁴

Dalam menganalisis data peneliti melakukan pembahsan skripsi dengan menganalisa data di lapangan yang nantinya akan mendapatkan hasil kesimpulan secara umum mengenai *promotion mix* pembiayaan pensiunan dalam perspektif *marketing syariah* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang

²³ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 341.

²⁴ *Ibid*, hlm. 345.

Kudus. Terakhir peneliti menarik suatu kesimpulan terkait dengan *promotion mix* pembiayaan pensiunan, *promotion mix* pembiayaan pensiunan dalam perspektif *marketing* syariah, dan peningkatan nasabah pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kudus.

