

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara penulis langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *deskriptif kualitatif*, artinya data-data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo dan lain-lain. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita berdasarkan pengalaman di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi penelitian pada Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin yang beralamat di jalan Brigjen H. Hasan Basri Kayu Tangi Banjarmasin Kalimantan Selatan.

C. Data dan Sumber Data

Data adalah hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta maupun angka.⁶⁹ Adapun data yang akan digali dalam penulisan ini meliputi:

1. Gambaran umum lokasi penelitian yaitu profil tentang Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin, meliputi: visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, *job description*, produk dan jasa, dan data lainnya.
2. Identitas responden yang meliputi nama, jenis kelamin dan jabatan.
3. Identitas informan yang meliputi nama, jenis kelamin dan pekerjaan.
4. Strategi *Relationship Marketing* yang diterapkan Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk pendanaan dan pembiayaan.
5. Kendala penerapan strategi *Relationship Marketing* yang dihadapi Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk pendanaan dan pembiayaan.

Sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh.⁷⁰ Sumber data meliputi:

1. Responden adalah orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah *Sub Branch Manager*, *Customer Service*, dan 1 orang *Staff Marketing* Pada Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin.

⁶⁹Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 63.

⁷⁰Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, cet.6 (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), hlm. 54.

2. Informan dalam penelitian ini adalah Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin sebanyak 5 orang.
3. Dokumen yaitu seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data di lapangan, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Wawancara atau *interview*, yaitu sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai.⁷¹
2. Dokumenter, yaitu penulis memperoleh data dari dokumen yang ada ditempat penelitian.

Setelah data yang diperlukan terkumpul, kemudian diolah dengan teknik:

1. *Editing*, yaitu menyeleksi dan mempelajari kembali semua data yang diperoleh, untuk kelengkapan data yang belum lengkap sehingga didapatkan data yang jelas dan akurat.
2. *Kategorisasi*, yaitu melakukan pengelompokan terhadap data yang diperoleh sesuai dengan permasalahannya sehingga tersusun secara sistematis.
3. Deskripsi, yaitu menguraikan data dan menyusun kembali data yang telah ada terhimpun dalam uraian yang sistematis.

⁷¹Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 126.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil *interview* untuk meningkatkan pemahaman tentang objek penelitian dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis *deskriptif kualitatif* yaitu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca, dan diinterpretasikan secara lebih spesifik dengan melakukan penelaahan dan pengkajian secara mendalam hasil penelitian.