

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (Field research) yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat. Penelitian ini juga disebut penelitian studi kasus atau kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

Penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan penelitian kualitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2017, hlm 7).

Dengan cara menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif peneliti ingin langsung mengetahui dari pelaku tempat penelitian yaitu menganalisis data, menginterpretasikannya, dan menyajikan data. Dengan memberikan gambaran secara detail dan mendeskripsikan langsung bagaimana efektivitas komunikasi *cross selling* dari *Customer Service* terhadap peningkatan penjualan produk cicil emas Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura yang beralamat Jl. A. Yani No. KM.40, Cindai Alus, Kecamatan

Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan 70612. Alasan peneliti memilih lokasi ini dikarenakan peneliti telah mengamati lokasi penelitian tersebut yang terletak di pusat kota Martapura dengan penduduk yang agamis dan sangat selektif dalam memilih produk perbankan syariah. Sehingga BSI KCP Martapura ini sesuai dengan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui efektivitas komunikasi *cross selling* dari *Customer Service* dalam penjualan produk Cicil Emas BSI.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan teknik sampling /pemilihan subjek penelitian yaitu teknik *purposive sampling*. *Purposive* merupakan suatu teknik pengambilan data dengan kriteria dan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang dimaksud misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau orang yang memiliki kuasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek yang diteliti. Jadi Subjek dalam penelitian ini adalah:

1. *Branch Office Service Manajer* (BOSM) BSI KCP Martapura
2. *Customer Service* (CS) BSI KCP Martapura
3. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Martapura yang tidak mengambil pembiayaan Cicil Emas Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.
4. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Martapura yang mengambil pembiayaan Cicil Emas Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.

Selain subjek dalam sebuah penelitian juga terdapat hal penting yang harus diperhatikan yakni objek penelitian. Menurut Supriati objek penelitian adalah : “Variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian yang dilakukan” (Supriyati, 2015, hlm 55). Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa objek penelitian merupakan sasaran ilmiah atau hal utama dalam penelitian yang akan dianalisis untuk mendapatkan informasi dan data dengan tujuan tertentu. Objek dalam penelitian ini adalah Efektivitas Komunikasi *Cross Selling* oleh *Customer Service* dalam Penjualan Produk Cicil Emas Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini ada 2 yakni :

a. Data primer

Data Primer adalah sumber data yang didapatkan secara langsung dalam penelitian yaitu terjun langsung ke lapangan guna mendapatkan data secara langsung yang berkaitan dengan komunikasi pemasaran melalui *cross selling* oleh *Customer Service* dalam penjualan produk cicil emas BSI KCP Martapura. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari sumber bacaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas seperti: Undang-Undang, jurnal, buku dan lainnya yang berkaitan dengan peran komunikasi *cross selling* dalam penjualan suatu produk. Dalam penelitian ini meliputi data-data tambahan yang dapat membantu dalam penelitian ini dan ditambah profil, struktur organisasi, visi misi dari Bank Syariah Indonesia.

2. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah informan, informan adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang data penelitian. Dalam penelitian ini orang yang dimaksud adalah *Customer Service*, *Branch Office Service Manajer*, dan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Martapura

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Observasi, dalam penelitian ini menggunakan observasi partisipatif. Dalam pelaksanaannya peneliti terlibat langsung dengan kegiatan yang sedang diamati. Sambil melakukan penelitian atau pengamatan peneliti ikut mengerjakan apa yang dikerjakan sumber data. Dengan observasi ini maka data yang diperoleh akan lebih lengkap dan tajam (Sugiyono, 2017, hlm

145). Observasi disini dimaksudkan untuk memproleh data-data tentang seberapa efektif komunikasi *cross selling* oleh *Customer Service* dalam penjualan produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.

2. Wawancara, dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan adalah wawancara terstruktur. Metode wawancara terstruktur merupakan wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Maka dari itu dalam pelaksanaannya peneliti harus membawa pedoman yang telah dibuat untuk kelancaran wawancara yang dilakukan (Sugiyono, 2017, hlm 137).

Dalam hal ini wawancara terstruktur dilakukan peneliti untuk mengetahui beberapa hal yaitu,

- a. Gambaran umum Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.
 - b. Penerapan *cross selling* di Bank Syariah Indonesia KCP Martapura dan keunggulan produk Cicil Emas BSI.
 - c. Pengaruh dari efektivitas komunikasi *cross selling* yang dilakukan *Customer Service* terhadap peningkatan penjualan produk Cicil Emas BSI.
 - d. Dorongan yang membuat nasabah mengambil produk Cicil Emas BSI serta,
3. Dokumentasi, yaitu mencari data melalui dokumen-dokumen dari catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, karya-karya, dan lain sebagainya. Adapun data yang diperoleh dari metode dokumentasi ini adalah:

- a. Sejarah Bank Syariah Indonesia.
- b. Visi dan misi Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.
- c. Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.
- d. Produk Cicil Emas Bank Syariah Indonesia.

F. Teknik Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data, berikut tahapan-tahapan dalam pengolahan data sebagai berikut :

a. Editing

Pada tahap editing yaitu peneliti memeriksa dan meneliti kembali data-data yang telah dikumpulkan untuk lebih menelaah dan mengetahui kejelasan dan kesempurnaan penelitian itu agar tercapainya tujuan penelitian ini.

b. Interpretasi

Interpretasi yaitu data yang telah diperoleh selanjutnya diberikan penjelasan dan menguraikan dalam bentuk deskriptif yang kemudian dilakukan analisis data, pemahaman mengenai materimateri tersebut dan untuk memungkinkan ketika menyajikan kepada orang lain.

2. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Setelah data diolah sebagaimana yang diuraikan dalam teknik pengolahan data di atas, berikutnya penulis melakukan analisis data tersebut dengan menggunakan analisis interpretasi dalam bentuk deskriptif yang

pembahasannya mengenai adalah Efektivitas Komunikasi *cross selling* oleh *Customer Service* Dalam Penjualan Produk Cicil Emas Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura., dimana data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dibahas secara mendalam dengan mengacu pada landasan teori.

G. Tahapan Penelitian

1. Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini, pendahuluan adalah salah satu langkah awal dalam melakukan penelitian yang dimana penulis melakukan pengamatan terhadap objek dan mengamati permasalahan yang akan di teliti langsung kelapangan. Tahap selanjutnya adalah menuangkan hasil penelitian sementara yang di tulis dalam proposal yang berjudul “Efektivitas Komunikasi *Cross Selling* oleh *Customer Service* dalam Penjualan Produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura” dan akan di konsultasikan kepada dosen pembimbing serta meminta persetujuan untuk di masukan atau di ajukan ke Biro skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahapan ini, penulis meminta surat resmi ijin riset kepihak jurusan, lalu menunjukan surat tersebut kepada yang bersangkutan di tempat penelitian, sehingga legalitas penelitian dan data tidak ada manipulasi dan transparan sehingga diperolehnya data dan informasi

mengenai efektivitas komunikasi *cross selling* oleh *Customer Service* dalam penjualan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura.

3. Tahap Pengolahan Data

Setelah data dan informasi yang didapat terkumpul, kemudian penulis mengolah data yang akan dituangkan semuanya dibagian penyajian data. Kesimpulan dari penelitian tersebut dilakukan dengan analisis kualitatif.

4. Tahap Akhir

Tahap penyempurnaan data adalah tahap terakhir yang di lakukan penulis, di tahap ini penulis akan menyusun data dan informasi hasil penelitian dengan berdasarkan sistematika penulisan standar yang sudah di tetapkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dan untuk memvalidasinya lagi penlis akan mengkonsultasikannya kepada dosen pembimbing skripsi sehingga layak dikatakan sebagai sebuah karya penelitian ilmiah dalam bentuk Skripsi yang telah siap di sidangkan atau munaqasyah dihadapan tim penguji skripsi nantinya.