

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang yang terletak di Jalan Letjen Sutoyo No. 77 B Malang. Alasan lokasi penelitian ini karena Bank Syariah Mandiri Cabang Malang mengalami pertumbuhan yang pesat dimana pertumbuhan kredit sebesar 57 persen dengan total nilai penyaluran kredit saat ini mencapai Rp 862 miliar (Zuraya,2013).

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.

Pendekatan penelitian adalah penyaluran rasa ingin tahu manusia terhadap sesuatu atau masalah dengan perlakuan tertentu seperti memeriksa, mengusut, menelaah dan mempelajari secara cermat dan sungguh-sungguh sehingga diperoleh sesuatu seperti mencapai kebenaran, memperoleh jawaban, pengembangan ilmu pengetahuan, dan sebagainya (Hasan, 2002:2). Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode studi kasus, penelitian kasus adalah suatu penelitian yang dilakukan secara intensif terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala tertentu (Arikunto, 2006:142)

3.3 Data dan Sumber Data

Merujuk pada Hasan (2002:82), data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau

anggapan suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode dan lain-lain. Dalam penelitian ini data dan sumber data yang digunakan adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil wawancara, hasil observasi.

Data yang diambil dari hasil wawancara dan observasi dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari perusahaan berupa data mengenai strategi dalam membangun *brand equity* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang..

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.

Data sekunder yang diambil dalam penelitian ini antara lain data mengenai profil perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi, sejarah singkat perusahaan, data pertumbuhan jumlah karyawan, data pertumbuhan penjualan, dan lain-lain.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Hasan (2002:83), pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pemilihan, pengubahan, pencatatan dan pengkodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisasi, sesuai dengan tujuan-tujuan

empiris. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai obyek yang dijadikan variabel dalam penelitian ini.

Observasi dalam penelitian ini adalah observasi terkait dengan implementasi dan efektivitas strategi membangun *brand equity* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang..

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada bapak Riyan Priyo Hadi selaku pihak Marketing Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Adapun materi dalam wawancara ini meliputi hal-hal yang terkait dengan implementasi strategi membangun *brand equity*. Informan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Selain itu untuk lebih mendukung hasil wawancara terhadap subyek penelitian juga dilakukan wawancara terhadap informan. Informan dalam penelitian ini adalah pihak nasabah bank Syariah mandiri Cabang Malang. Adapun materi dalam wawancara yang dilakukan terhadap informan yaitu terkait data implementasi strategi membangun *brand equity* untuk mengetahui keabsahan antara data yang diperoleh dari subyek maupun informan penelitian.

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun berupa dokumen, seperti buku harian, surat pribadi, laporan, notulen rapat, catatan kasus dalam pekerjaan sosial dan dokumen lainnya.

Dalam penelitian ini dokumen yang diperlukan berupa data pertumbuhan jumlah nasabah, data pertumbuhan penyaluran kredit, data total aset, dan lain-lain.

3.5 Subyek Penelitian

Adapun subyek dalam penelitian ini adalah kepada beberapa informan yaitu kepada direktur pemasaran, *customer service*, dan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Sedangkan instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri.

3.6 Model Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Rahayu (2013:6) terdapat tiga jalur analisis data kualitatif yang dapat digunakan yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data terdiri dari meringkas data, mengkode, menelusuri tema, dan membuat gugus-gugus. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan dapat diambil.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif adalah teks naratif yaitu yang berbentuk catatan lapangan dan matriks, jaringan, grafik, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau melakukan analisa kembali.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus selama di lapangan. Dari pengumpulan data penelitian kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola, penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani dengan longgar tetap terbuka dan skeptik, tetapi kesimpulan sudah disediakan dengan belum jelas, namun kemudian menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan ulang selama penulisan, tinjauan ulang catatan lapangan, tinjauan kembali dan tukar pikiran antar teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif, dan upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

3.7 Uji Keabsahan Data

Merujuk pada Moleong, (2002:176) uji keabsahan data dapat dilakukan dilakukan tiga cara yaitu triangulasi, perpanjangan pengamatan dan diskusi dengan teman sejawat. Uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut. Teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber yang berfungsi untuk mengecek keabsahan data (kredibilitas data) dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Untuk keperluan pengecekan terhadap data yang diperoleh dilakukan dengan cara membandingkan data hasil wawancara terhadap subjek dengan data hasil wawancara terhadap subjek lain dan informan (Moleong, 2002:176).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber, dimana peneliti menggunakan lebih dari satu sumber untuk menguji keabsahan data.

