

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi. fenomenologi merupakan suatu pendekatan yang lebih memfokuskan diri pada konsep suatu fenomena tertentu dan bentuk dari studinya adalah untuk melihat dan memahami arti dari suatu pengalaman yang berkaitan dengan suatu fenomena tertentu.

Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif. Dengan demikian, penelitian kualitatif tidak hanya sebagai upaya mendeskripsikan data tetapi deskripsi tersebut hasil dari pengumpulan data yang valid yaitu melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Alat pengumpulan data atau instrument penelitian adalah peneliti sendiri, yang langsung terjun ke lapangan.

Peneliti menggunakan penelitian dengan pendekatan kualitatif fenomenologis untuk mendeskripsikan mengenai strategi yang digunakan Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare dalam memasarkan produknya dengan menggunakan analisis SWOT. Strategi yang digunakan Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare dalam memasarkan produknya tersebut dijelaskan berdasarkan hasil pengambilan data dilapangan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk melakukan wawancara dan observasi, di buat panduan wawancara dan observasi mengenai strategi yang digunakan Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare dalam memasarkan produknya. Kemudian dari data tersebut dianalisis dengan menggunakan analisis SWOT.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yaitu di Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare Jalan Sultan Hasanuddin kelurahan ujung sabbang kecamatan ujung kota Parepare Sulawesi Selatan. Alasan dipilihnya lokasi ini karena kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai produk-produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare, sehingga peneliti ingin mengetahui strategi yang digunakan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare untuk memasarkan produk-produknya sehingga produk tersebut dikenal oleh masyarakat. Waktu penelitian kurang lebih 2 bulan.

3.2.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

3.2.1.1 Sejarah Lembaga

Bank Muamalat yang berpusat di Makassar sejak diresmikan oleh Gubernur Sulawesi Selatan Bapak Zainal Basri Palaguna pada 19 Desember 1997 yang lokasi awalnya di jalan Hos Cokroaminoto Makassar. Pemimpin Kantor Cabang Bank Muamalat Makassar pertama kalinya berada bawah tanggung jawab Bapak Avantiono Hadianto.

Awalnya hanya memiliki satu jaringan kantor cabang utama, namun seiring dengan perkembangan dan permintaan masyarakat, maka sekitar 2000 jumlah kantor layanan bertambah di Kota Sungguminasa, Gowa dan di Kota Maros dengan status kantor kas. Dengan semakin meningkatnya jumlah nasabah dan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, maka pada tahun 2002 jumlah kantor layanan bertambah di daerah Penampu, Pengayoman, dan di Kabupaten Pangkep. Tempat ini diharapkan menjadi daerah yang dapat dijangkau oleh berbagai lapisan masyarakat yang ada di wilayah Makassar dan sekitarnya.¹

¹ Sumber data langsung dari Bank Muamalat Indonesia KCU Makassar.

Tuntunan masyarakat dibuka layanan di luar Makassar semakin besar sehingga saat ini jumlah kantor sudah ada di Kabupaten Bone, Kota Parepare dan Kota Palopo, daerah Pettarani, daerah Daya serta di Kompleks sekolah Athirah Jl. Kajaolalido.

Dengan semakin meningkatnya perkembangan bisnis, maka Kantor kas yang ada di Gowa dan Maros saat ini sudah meningkat statusnya Kas menjadi Kantor Cabang Pembantu (KCP). Hal ini menunjukkan bahwa pilihan dan permintaan masyarakat untuk membuka kantor di daerah tersebut sesuai dengan tujuan perusahaan dan keinginan masyarakat yang menghendaki adanya bank syariah di daerah tersebut.

Bank Muamlat Indonesia KCU Maksassar saat ini berada dibawah tanggung jawab Bapak. Wisnu Satria Bharata sebagai Pemimpin Cabang yang sebelumnya adalah Pemimpin Cabang Bank Muamalat di Palu dan Sorong dan Bapak. Andi Fajar Nugraha sebagai *Branch Operation and Service Manager*.

Dari Kota Makassar dimulainya perkembangan bank syariah di Kawasan Indonesia Timur. Bank Muamalat Cabang Makassar yang merintis pembukaan jaringan di kota-kota, propinsi maupun kabupaten yang ada di bagian Timur Indonesia yang ditandai dengan realisasi penambahan *outlet* kantor cabang di Gorontalo, Kendari, Palu, Ternate, Sorong, Manado, Ambon, Jayapura, Labuha Bacan, Manokwari, Tidore, Merauke, Timika, Abepura, Baubau, Kolaka, Konawe, Bombana, Luwuk, Limboto, Boalemo, dan Palu Barat.

Saat ini, Kantor Bank Muamalat Makassar beralamat di Jalan Ratulangi No. 12 tepatnya disamping Gedung Wisma Kalla. Dari Kantor ini pula dilakukan koordinasi dengan seluruh jaringan kantor yang tersebar di daerah Sulawesi, Maluku,

dan Papua atau disingkat dengan *Regional Sulampua* yang berada di bawah tanggung jawab Bapak. Ahmad Safril Ilham sebagai *Regional Head* dan Bapak Agussalim sebagai *Region Operational and Service Manager*.²

3.2.2 Visi Dan Misi Lembaga

3.2.2.1 VISI

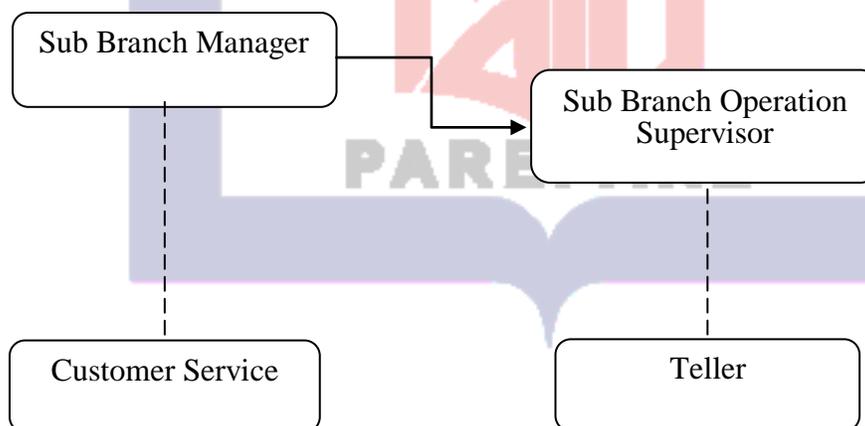
“Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional”.

3.2.2.2 MISI

“Membangun lembaga Keuangan Syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.³

3.2.3 Struktur Organisasi

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk, KCP PAREPARE



² Sumber data langsung dari Bank Muamalat Indonesia KCU Makassar.

³ Bank Muamalat Indonesia, “Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat Indonesia,” *Situs Resmi Bank Muamalat Indonesia*. <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> (07 November 2018).

3.2.4 Unit Kerja

3.2.4.1 Operasional (Administrasi Kredit)

Administrasi Kredit adalah salah satu sistem administrasi di bank yang dikhususkan dalam pelayanan pinjaman atau kredit terhadap nasabah atau debitur. Sistem administrasi ini, pada dasarnya dibuat untuk memudahkan pekerjaan berdasarkan kelompok layanannya. Sebagai diketahui bahwa kredit adalah layanan perbankan yang memang sangat diminati disamping layanan simpanan.

Bagi bank sendiri, layanan ini memberikan keuntungan, terutama pada penambahan jumlah nasabah. Sebab debitur yang melakukan pinjaman pada bank sudah pasti menjadi nasabah bank itu sendiri.

Namun, yang lebih penting adalah, layanan ini mengelola sistem administrasi yang cukup rumit. Mulai persyaratan kredit, perhitungan kredit yang bisa diberikan, ketentuan jaminan, kesepakatan akad, analisis keuangan debitur, analisis dan ilustrasi angsuran, tunggakan dan sebagainya. Semua pekerjaan tersebut harus dicatat dan diarsipkan sedemikian rupa agar tidak terjadi kesalahan.

1. Adapun kategori yang ada didalam administrasi kredit sebagai berikut :

- a) *Administrating*, yaitu pekerjaan yang berhubungan langsung dengan berbagai hal dalam pengurusan kredit. Misalnya, pengumpulan syarat-syarat pengkreditan, persiapan dalam perjanjian kredit (Akad), pengikatan fiducia dan sebagainya.
- b) *Filling* adalah pencatatan, penggolongan dan penyimpanan file-file mengenai debitur dan dimiliki oleh debitur. File yang dimaksud bisa berupa file asli seperti sertifikat, file kerja atau file refrensi.

c) *Reporting* adalah pelaporan segala sesuatu yang berkaitan dengan kredit. Pelaporan ini bisa pada atasan sesuai dengan jalur komando dalam struktur, bisa juga pada debitur berupa pelaporan tunggakan, pengiriman polis dan sebagainya.

2. Berikut ini adalah detail tugas bagi petugas Administrasi Kredit/*Credit Administrator*.

- a) Menyiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan realisasi kredit, seperti SP3K, Nota dan kartu angsuran kredit serta Pengikatan yang berhubungan dengan pemberian kredit (Akad).
- b) Membuat Surat Pemberitahuan, baik untuk kredit yang ditolak ataupun kredit yang disetujui.
- c) Mendaftarkan nasabah kredit dalam buku registrasi untuk memberikan Nomor PK (Perjanjian Kredit).
- d) Mengetik berkas kredit nasabah sampai selesai dengan realisasi kredit, baik dikantor basis (pusat) maupun kredit di wilayah kantor kas (cabang) setelah rekomendasi selesai oleh *Account Officer* disetujui oleh Direksi atau Pejabat yang berwenang.
- e) Mendaftarkan setiap agunan kredit ke buku *register* agunan dan mengadministrasikan agunan tersebut dengan baik dan benar ke dalam *Filling Cabinet*.
- f) Menyelesaikan kelengkapan nasabah kredit dengan notaris dan menyelesaikan nota pemindah bukuan biaya dan *fee* apabila diserahkan oleh notaris serta mengadministrasikan dengan baik.

- g) Menata-usahakan seluruh file dokumen kredit atas nama masing-masing debitur.
- h) Meng-administrasikan seluruh bundel dan dokumen kredit secara baik dan benar.
- i) Membuat nota IPTW dan nota debit rekening nasabah kredit.
- j) Membuat daftar asuransi dan menyelesaikan nota pemindah bukumannya.
- k) Mengajukan klaim asuransi bagi nasabah-nasabah yang timbul hak klaimnya, dan memperhitungkan dengan seluruh kewajibannya terhadap bank.
- l) Membuat surat keterangan untuk nasabah untuk pengikatan terhadap perjanjian sebelumnya.
- m) Membuat addendum dalam perjanjian kredit bagi nasabah yang melakukan addendum atas perjanjian kreditnya.
- n) Menyerahkan kembali jaminan kredit bagi kredit yang telah dinyatakan lunas oleh bank, dan membuat tanda terima atas penyerahan jaminan tersebut.
- o) Membuat surat teguran dari atau surat peringatan kepada nasabah yang kreditnya bermasalah dengan ditandatangani oleh Direksi.
- p) Membuat tanda terima agunan dari bank atas penyerahan dokumen agunan oleh debitur.
- q) Membantu kepala bagian pemasaran dalam menghitung pembentukan PPAP setiap bulannya.

- r) Membuat laporan kredit kepada pihak-pihak yang membutuhkan seperti laporan PPAP, Laporan Normatif, Laporan *Cessi*, dan laporan kredit lainnya setiap dibutuhkan.
- s) Menghitung semua kewajiban debitur mengenai pelunasan sebelum kreditnya jatuh tempo.

3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Strategi yang digunakan Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare dalam memasarkan produknya dengan menggunakan analisis SWOT yang bertujuan untuk mengetahui *Strenghts* (Kekuatan), *Weaknesses* (Kelemahan), *Opportunities* (Peluang) dan *Threats* (Ancaman) Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare dalam pemasaran produknya. Sehingga produk tersebut dapat dikenal oleh masyarakat.

3.4 Jenis dan Sumber Data yang digunakan

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif yang menghasilkan deskriptif berupa ucapan atau tulisan dari orang yang terlibat dalam objek dan kajian kepustakaan.

3.4.2 Sumber data yaitu data primer dan sekunder

3.4.2.1 Data primer adalah sumber data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung dari sumber utamanya, melalui wawancara kepada pihak internal yaitu ketua dan karyawan yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai Analisis SWOT terhadap strategi pemasaran produk di Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare

3.4.2.2 Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data dan sifatnya sangat mendukung, diperoleh dari buku-buku dan bacaan-bacaan yang berkaitan mengenai analisis SWOT terhadap strategi pemasaran produk pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sebab bagi penelitian kualitatif fenomena dapat dimengerti maknanya secara baik, apabila dilakukan interaksi dengan subjek melalui wawancara mendalam dan observasi pada latar, dimana fenomena tersebut berlangsung dan disamping itu untuk melengkapi data yang diperlukan untuk dokumentasi.

3.5.1 Teknik Wawancara

Wawancara, yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui pertemuan dua orang untuk mendapatkan informasi dan ide melalui Tanya jawab secara langsung berhadapan dengan pihak ketua dan karyawan yang menjelaskan kelemahan, kekuatan, peluang dan ancaman dan strategi pemasaran produk pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare. Dalam hal ini yang akan diwawancarai dari pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare yaitu manager, teller dan staf lapangan. Dalam penelitian ini teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara mendalam artinya peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan. Sehingga data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dapat terkumpul secara maksimal.

3.5.2 Teknik Observasi

Observasi, dalam penelitian kualitatif observasi diklasifikasikan menurut tiga cara. Pertama, pengamat dapat bertindak sebagai partisipan atau nonpartisipan. Kedua, observasi dapat dilakukan secara terus terang atau penyamaran. Ketiga, observasi yang menyangkut latar penelitian dan dalam penelitian ini digunakan teknik observasi yang pertama dimana pengamat bertindak sebagai partisipan.

3.5.3 Teknik Dokumentasi,

Dokumentasi, digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non insani, sumber ini terdiri dari dokumen dan rekaman. “Rekaman” sebagai setiap tulisan atau pernyataan yang dipersiapkan untuk individual atau organisasi dengan tujuan membuktikan adanya suatu peristiwa. Sedangkan “Dokumen” digunakan untuk mengacu atau bukan selain rekaman, yaitu tidak dipersiapkan secara khusus untuk tujuan tertentu, seperti: surat-surat, buku harian, catatan khusus, foto-foto dan sebagainya.

Dokumentasi, yaitu penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi berupa catatan tertulis atau gambar berupa buku-buku, hasil karya ilmiah, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan pembahasan penelitian.⁴ Dalam hal ini yang akan diambil dalam Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare tersebut yaitu struktur organisasi dan formulir produk.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisa data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang artinya metode analisis data yang dicari dan disusun secara sistematis dalam bentuk susunan kalimat yang dapat meningkatkan pemahaman peneliti dengan

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, hal. 274.

mengkaji, mengedit, mengklasifikasi dan menyajikannya.⁵ Berdasarkan fakta-fakta yang telah penulis peroleh dari pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare.

Penulis akan menganalisis data dengan cara mengumpulkan data dari wawancara, dan data lainnya yang berhubungan dengan analisis SWOT terhadap strategi pemasaran produk. Penulis akan menggambarkan situasi yang dihadapi oleh pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare berdasarkan data-data yang telah penulis peroleh dari pihak bank dan teori-teori analisis SWOT serta produk yang telah penulis pelajari.



⁵ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, hal. 141.