

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data dan menganalisis data, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan jenis penelitiannya deskriptif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan literature teori dari buku-buku dalam menganalisis sebagai bahan acuan penelitian.

Menurut Kirk dan Miller yang dikutip oleh Prof. Dr. Lexy J. Moleong dalam bukunya mendefinisikan bahwa, “penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya”.⁹³ Penelitian kualitatif dilakukan untuk mencari informasi terkait strategi pemasaran yang dilakukan dua lembaga keuangan yaitu BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung untuk menciptakan kepercayaan para penabungnya.

Sedangkan jenis penelitian deskriptif yakni penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis dan teori. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif tidak

⁹³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif cetakan ke-36*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), hal. 4

menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Data penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan analisis dokumen. Kemudian fakta-fakta dikumpulkan secara lengkap kemudian ditarik kesimpulan.⁹⁴

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara menggunakan data selain data dari penghitungan atau statistik. Data yang dipakai biasanya berupa gambar, kalimat, dan data. Sedangkan jenis penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian namun tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

B. Lokasi Penelitian

Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian adalah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan dengan mempelajari serta mendalami fokus serta rumusan masalah penelitian; untuk itu pergilah dan jajakilah lapangan untuk melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Tulungagung. Adapun lokasi penelitian adalah tempat peneliti mencari informasi terkait dengan sesuatu yang diteliti. Lokasi yang dipilih peneliti adalah:

1. BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung yang beralamatkan Jl. Dahlia No. 09 Karangrejo Tulungagung.

⁹⁴ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif...*, hal. 115

2. BMT Pahlawan Tulungagung beralamatkan Jl. KHR Abdul Fatah (Komplek ruko pasar ngemplak no. 33) Tulungagung

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sendiri atau bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama.⁹⁵ Kehadiran peneliti di lapangan yaitu di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung sangat dibutuhkan guna memperoleh data sebanyak mungkin dan mencari keabsahan dari data yang diperoleh. Karena itu peneliti harus berhati-hati dan bersungguh-sungguh dalam menyeleksi data-data yang relevan agar terjamin keabsahannya. Juga peneliti harus mampu menetapkan langkah-langkah yang tepat sehingga data-data yang didapat nanti benar-benar mampu mewakili subjek penelitian dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrumen aktif dalam upaya mengumpulkan data di lapangan. Sedangkan instrumen pengumpulan data yang lainnya berupa dokumendokumen pendukung lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian, namun berfungsi sebagai instrumen pendukung.⁹⁶

Oleh karena itu peneliti dalam penelitian ini akan terjun langsung ke lokasi sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif bisa mendapatkan

⁹⁵ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif...*, hal. 87

⁹⁶ Hotman M. Siahaan, *Metode Penelitian Kualitatif Persepektif Mikro*, (Surabaya: Insan Cendekia, 2007) hal. 35

data-data yang diperlukan. Dan disana peneliti akan mencari data dengan cara *survey* di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung untuk meminta data-data kondisi naik turunnya anggota maupun jumlah saldo ditiap tahunnya. Selain itu juga melakukan wawancara dengan pengelola BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung serta para anggota di dua lembaga tersebut.

Sehingga dapat disimpulkan keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif dengan informan dan atau sumber data lainnya disini mutlak diperlukan supaya memperoleh hasil yang akurat. Studi dilakukan pada waktu interaksi berlangsung di lokasi kejadian. Peneliti mengamati, mencatat, merekam, bertanya, menggali sumber yang erat hubungannya dengan peristiwa yang terjadi saat itu. Hasil yang diperoleh segera disusun pada saat itu.

D. Data dan Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland yang dikutip oleh Lexy J. Moleong mengatakan, “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.⁹⁷ Untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data skunder.

1. Data Primer

⁹⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 157

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu maupun perorangan.⁹⁸ Mengingat penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan di lapangan, maka sebagai data primer atau utama yaitu keterangan atau fakta yang langsung didapat dari hasil penelitian di lapangan.

Dapat disimpulkan data primer yang diperoleh adalah data mengenai strategi pemasaran yang dilakukan kedua lembaga keuangan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung untuk menciptakan kepercayaan anggota terhadap produk simpanan umum syariah. Peneliti melakukan wawancara dengan pengelola lembaga keuangan tersebut, serta kepada beberapa para anggotanya untuk menemukan data yang akan dijadikan objek penelitian.

2. Data Sekunder

Data dan sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.⁹⁹ Data sekunder dalam penelitian ini adalah tabel, jurnal-jurnal maupun hasil penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan jurnal penelitian ini, serta buku yang dapat berfungsi sebagai pelengkap untuk penulis jadikan bahan penelitian.

⁹⁸ Aminudin dan Zainal Azikin, *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 30

⁹⁹ Suharsimi Arikunto, *Porsedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi III*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 172

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian selalu terjadi proses pengumpulan data. Teknik pengumpulan data adalah sebuah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam proses pengumpulan data tersebut akan menggunakan satu atau beberapa metode. Jenis metode yang dipilih dan digunakan dalam pengumpulan data tentunya harus sesuai dengan sifat dan karakteristik penelitian yang dilakukan.¹⁰⁰ Teknik yang akan digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data adalah:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan sesuatu obyek dengan sistematika fenomena yang diselidiki. Observasi dapat dilakukan sesaat ataupun mungkin dapat diulang. Oleh sebab itu observasi hendaknya dilakukan oleh orang yang tepat. Dalam observasi melibatkan dua komponen yaitu si pelaku observasi yang lebih dikenal sebagai observer dan obyek yang diobservasi yang dikenal sebagai observee. Pada masa lampau teknik observasi hanya dilakukan oleh manusia saja, tetapi berkat kemampuan teknologi para observer melengkapi dirinya dengan peralatan elektronik.¹⁰¹

Pada dasarnya teknik observasi digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang

¹⁰⁰ Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hal. 136

¹⁰¹ Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuks praktis untuk Peneliti Pemula, Cet ketiga*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), hal. 69-70

yang kemudian dapat dilakukan penilaian atas perubahan tersebut. bagi pelaksana atau petugas atau disebut sebagai observer bertugas melihat obyek dan kepekaan mengungkap serta membaca permasalahan dalam momen-momen tertentu dengan dapat memisahkan antara yang diperlukan dengan yang tidak diperlukan.¹⁰²

Dapat disimpulkan dengan demikian observasi ini digunakan untuk mengumpulkan data terkait kepercayaan para anggota terhadap produk tabungan umum syariah di kedua lembaga tersebut. Dalam tahapan observasi ini peneliti melakukan pengamatan dengan cara mendatangi langsung para anggota mereka untuk melihat dan menganalisis keadaan secara nyata dan hasilnya dicatat secara sempurna.

Metode observasi ini penelitian pengamatan secara langsung ke lapangan. Sehingga dalam penelitian ini peneliti langsung datang ke BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung, agar data yang diperoleh bisa akurat, cermat, dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh peneliti.

2. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, yaitu suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-

¹⁰² Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek, Cet. ke 5*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), hal. 63

pertanyaan pada para responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara *interviewer(s)* dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan.¹⁰³

Wawancara yang dilakukan terhadap satu orang responden akan mendapatkan informasi yang relatif lebih bersifat obyektif bila dibandingkan dengan responden lebih dari dua orang atau kelompok. Jika responden tersebut berupa kelompok maka memungkinkan adanya saling mempengaruhi, sehingga apabila orang pertama setuju tidak menutup kemungkinan orang yang berikutnya setuju pula. Keadaan demikian untuk menggali informasi yang lebih banyak dan detail hanya diperoleh informasi senada yang pada dasarnya berasal dari orang yang dianggap paling berpengaruh dalam kelompoknya. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa cara berkelompok akan memperoleh informasi lebih kompleks, karena adanya kegiatan saling mengisi antara satu dengan lainnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan wawancara yang penulis lakukan yaitu dengan cara penulis mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang dibahas, kepada narasumber yang dipandang memiliki pengetahuan dan informasi terkait dengan penelitian yang dilakukan yang terdiri atas pengelola BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung, serta beberapa anggota dari masing-masing lembaga

¹⁰³ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek...*, hal. 63

keuangan tersebut. Materi pertanyaan dapat dikembangkan pada saat berlangsungnya wawancara dengan menyesuaikan pada kondisi saat itu sehingga menjadi lebih fleksibel dan sesuai dengan jenis pertanyaannya. Metode ini digunakan untuk mengetahui penerapan strategi pemasaran yang dilakukan kedua lembaga keuangan, kendala yang dialami kedua lembaga terkait strategi pemasaran, serta solusi yang kedua lembaga tersebut lakukan.

Dalam hal ini peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada *manager*, pimpinan, dan para *staf* lainnya di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung mengenai strategi pemasaran apa yang digunakan oleh kedua lembaga untuk menciptakan kepercayaan anggota terhadap produk simpanan umum syariah.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan observasi. Dokumen dapat berbentuk surat-surat gambar atau foto, atau catatan-catatan lain yang berhubungan dengan fokus penelitian. Teknik dokumentasi didapat dari rekaman dan dokumen.¹⁰⁴ Dokumentasi ini dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil wawancara. Dokumentasi yang dimaksudkan berbentuk rekaman suara serta gambar atau foto atau catatan yang berhubungan dengan fokus penelitian.

¹⁰⁴ Dedi Mulyana, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Rosda, 2006), hal. 233

Dapat disimpulkan pada penelitian ini teknik dokumentasi yang dilakukan penulis yaitu mengabadikan hasil wawancara dengan para informan atau narasumber dalam bentuk rekaman suara serta dalam bentuk gambar atau foto sehingga diperoleh data yang berkaitan dengan strategi pemasaran.

Dalam metode dokumentasi ini, penulis gunakan untuk mendapatkan keterangan mengenai strategi pemasaran dalam menciptakan kepercayaan anggota produk simpanan umum syariah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Data ini penulis gunakan sebagai bahan pendukung yang lebih akurat dan bisa dijadikan sebagai bukti yang autentik bahwa penulis telah melakukan observasi dan wawancara.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisir data memilah-milahnya menjadikan satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan data, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹⁰⁵ Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data dari berbagai sumber yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis disusun sistematis, dijabarkan, dan ditarik kesimpulan. Penelitian

¹⁰⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 248

ini menggunakan teknik analisis model interaktif milik Miles dan Huberman.¹⁰⁶

a. Reduksi Data

Mereduksi berarti merangkum, kemudian memilih data, dan pada akhirnya memfokuskan. Dalam reduksi data proses berfikir sensitif dilakukan dan memerlukan kecerdasan, keluasan, serta kedalaman pengetahuan atau wawasan.¹⁰⁷

Dapat disimpulkan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumentasi dari objek BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung dikumpulkan, dirangkum, dan disesuaikan dengan fokus penelitian.

Setelah peneliti melakukan tahapan seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi lalu mengumpulkan informasi yang telah didapat kemudian merangkumnya sesuai dengan rumusan-rumusan masalah supaya tidak meluas dari fokus penelitian. Reduksi data ini dimulai sejak awal pengumpulan data sampai penyusunan laporan.

b. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman, “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”.¹⁰⁸ Sehingga nantinya data akan disajikan dalam

¹⁰⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 408

¹⁰⁷ *Ibid.*, hal. 408

¹⁰⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hal. 408

bentuk naratif. Menampilkan data atau memaparkan data yang sudah didapatkan dari hasil penelitian untuk memperoleh kesimpulan.

Dapat disimpulkan *mendisplay* data dapat mempermudah dalam memahami hal apa yang terjadi, mengetahui strategi pemasaran BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. data yang sudah diperoleh dari hasil obeservasi, wawancara, dan dokumentasi yang sudah dirangkum untuk dipahami lebih dalam guna mendapatkan kesimpulan.

Penyajian data dilakukan oleh peneliti dengan cara menganalisis data hasil reduksi dalam bentuk naratif yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Sajian data tersebut oleh peneliti selanjutnya ditafsirkan dan dievaluasi untuk merencanakan tindakan selanjutnya.

c. Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Catatan yang diperoleh dari berbagai sumber dan dari observasi disimpulkan dan juga disesuaikan dengan fokus penelitian. Setelah data hasil penelitian ditampilkan dalam bentuk naratif dan dipelajari lebih dalam.¹⁰⁹ Maka dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan fokus penelitian di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Kesimpulan awal dalam penelitian akan bersifat sementara apabila tidak disertai atau didukung bukti yang kuat. Namun apabila sudah didukung dengan bukti yang kuat maka kesimpulan

¹⁰⁹ *Ibid.*, hal. 408

bersifat kredibel. Selain itu kesimpulan diharapkan memberikan sebuah jawaban atas rumusan masalah dan memberikan temuan baru.

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data untuk mencari makna atau arti dari simbol-simbol, mencatat, keteraturan pola, penjelasan-penjelasan, dan alur sebab akibat yang terjadi. Dari kegiatan ini dibuat simpulan-simpulan yang sifatnya masih terbuka, umum, kemudian menuju ke yang spesifik atau rinci. Kesimpulan final diharapkan oleh peneliti dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *criteria credibility* (derajat kepercayaan) dengan teknik triangulasi.¹¹⁰ Dimana triangulasi dalam pengujian kredibilitas data dilakukan dengan pengecekan data dari berbagai sumber, berbagai cara dan berbagai waktu. Hal ini dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa saja yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Untuk memperoleh data yang nilai keabsahannya mempunyai validitas, maka dalam pengujian kredibilitas data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

¹¹⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif ...*, hal. 249

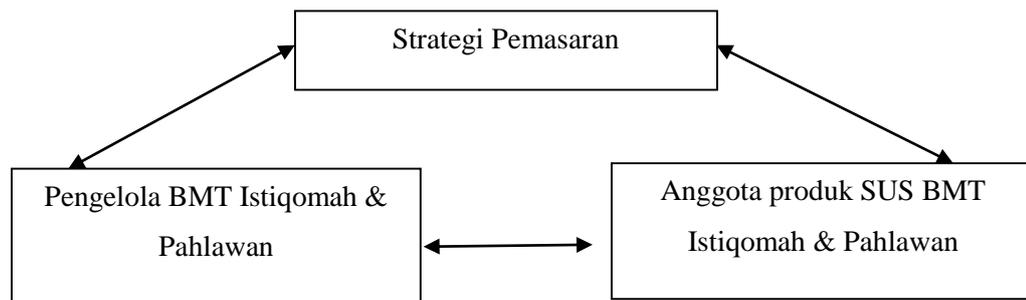
1) Triangulasi Sumber

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan serta mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang didapat melalui waktu serta alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.¹¹¹ Dengan teknik ini peneliti membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan pribadi, dan membandingkan wawancara dengan dokumen yang berkaitan. Dengan teknik triangulasi sumber ini peneliti menguji kredibilitas data melalui pengecekan data yang diperoleh di lapangan dari beberapa sumber yang meliputi pengelola lembaga keuangan yaitu *manager, marketing/AO*, dan *teller* di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung, serta beberapa anggota dari produk Simpanan Umum Syariah (UUS) di kedua lembaga tersebut. Setelah data dianalisis oleh peneliti, maka akan dihasilkan suatu kesimpulan dengan adanya kesamaan pendapat beberapa sumber.

¹¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hal. 372

Gambar 3.1

Triangulasi Sumber



2) Triangulasi Teknik

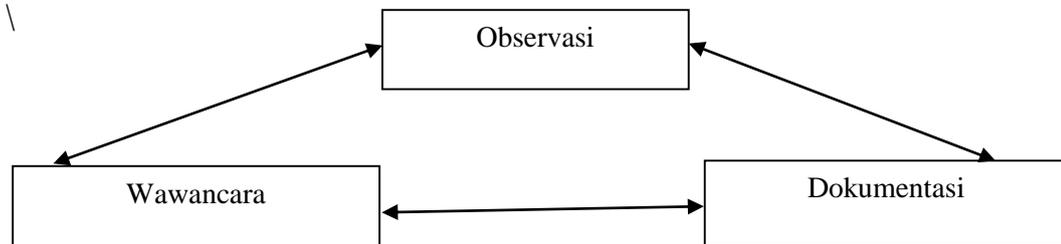
Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data.¹¹²

Adapun teknik pengumpulan datanya adalah observasi langsung di lapangan, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan suatu informasi yang berkaitan dengan apa yang akan diteliti di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung variabelnya meliputi strategi pemasaran yang dilakukan kedua lembaga tersebut dalam menciptakan kepercayaan anggota produk simpanan umum syariah

¹¹² Djam'an Satori, Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), hal. 329

Gambar 3.2

Triangulasi Teknik

**H. Tahap-tahap Penelitian**

Untuk memperoleh hasil penelitian yang valid dan maksimal maka peneliti akan melakukan prosedur seta tahap-tahap penelitian sebagai berikut:

1) Tahap Persiapan

Dalam tahap ini peneliti mulai mengumpulkan bahan-bahan acuan penelitian yang berkaitan dengan strategi pemasaran dalam menciptakan kepercayaan anggota penabung seperti mencari literasi dari perpustakaan maupun internet.¹¹³ Pada tahapan ini dilaksanakan pula proses penyusunan proposal penelitian skripsi yang kemudian diseminarkan sampai pada proses disetujuinya proposal penelitian skripsi ini.

2) Tahap Pelaksanaan

Tahap ini dilaksanakan dengan cara pengumpulan data-data yang berkaitan dengan rumusan masalah yang ada di lokasi penelitian.

¹¹³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 330

Dalam proses pengumpulan data ini, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

3) Tahap Analisis Data

Meliputi analisis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di lokasi penelitian yaitu BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Pada tahap ini peneliti menyusun semua data yang telah terkumpul secara sistematis dan terperinci kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti. Selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan mengecek sumber data yang diperoleh dengan metode perolehan data sehingga data benar-benar valid sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.¹¹⁴ Semua hasil data yang terkumpul disusun secara sistematis dan terperinci sehingga data tersebut mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas.

4) Tahap Pelaporan

Pada tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan.¹¹⁵ Laporan ini akan ditulis dalam bentuk laporan penelitian skripsi. Pada tahap terakhir ini peneliti harus mampu memahami situasi bagaimana golongan pembaca laporan

¹¹⁴ *Ibid.*, hal. 330

¹¹⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 330

itu sendiri. Bentuk dan isi laporan yang dibuat harus sesuai dan mudah dipahami, selain itu kalimat yang digunakan harus tepat dan sopan.