

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata - kata tertulis atau lisan berupa data yang tertulis ataupun lisan dari orang - orang dan perilaku yang diamati.¹ Penelitian kualitatif sebagai metode ilmiah sering digunakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang sosial, seperti: sosiologi, antropologi, dan sejumlah penelitian lainnya, termasuk ilmu pendidikan, bahasa dan bidang lainnya.² Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian menghasilkan penemuan - penemuan yang tidak dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur statistik atau menggunakan cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).³

Alasan peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif adalah untuk menganalisis terkait permasalahan yang diteliti perihal strategi

¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 82

² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015), Hal. 4

³ Pupu Saeful Rahmat, *Penelitian Kualitatif*, (Jurnal Equilibrium Vol. 5 No. 9, Januari 2010), hal.

Customer Relationship Management pada UD. Bumbu Mulya Disiko yang berada di pasar Kranggan Jatisampurna Bekasi.

2. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian studi kasus. Studi kasus merupakan uraian dan penjelasan mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial dalam kurun waktu tertentu.⁴

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih oleh peneliti sebagai tempat penelitian adalah di UD. Bumbu Mulya Disiko yang berada di Pasar Kranggan kecamatan Jatisampurna Kota Bekasi. Peneliti memilih lokasi ini karena lokasi yang dipilih cukup strategis dalam melakukan penelitian serta ditetapkan lokasi penelitian dapat mempermudah peneliti untuk melakukan penelitiannya. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini yaitu :

- a) UD. Bumbu Mulya Disiko merupakan usaha yang sudah dikenal oleh masyarakat dengan jangkauan pemasaran Bumbu yang sudah menjangkau berbagai daerah seperti Cibubur, Ujung Aspal, Jakarta Timur, Depok, Bogor dan beberapa daerah di Jawa Barat.

⁴ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hal. 201

- b) Tingkat penjualan produk dan jenis nya termasuk paling tinggi di pasar Kranggan Jatisampurna Bekasi.
- c) UD. Bumbu Mulya Disiko adalah salah satu penjual bumbu giling pertama yang ada di daerah kranggan dan kualitas produk nya sudah tidak diragukan lagi.

C. Kehadiran Peneliti

Penelitian Kualitatif melibatkan kehadiran peneliti yang memiliki peran penting dan bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data secara langsung. Selain hal tersebut, penulis juga harus mengetahui secara detail dari latar belakang, seluk beluk industri hingga penelitian berakhir. Kehadiran peneliti dihitung sebagai pelaku dan pengumpul data, sekaligus sebagai pengamat yang berpartisipasi dan ikut serta, maksudnya dalam tahapan mengumpulkan data seorang peneliti melakukan pengamatan serta melakukan pendengaran dan mengambil penilaian secara cermat sampai pada hal yang kecil sekalipun.⁵

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini, peneliti datang ke tempat yang menjadi obyek penelitian yaitu UD. Bumbu Mulya Disiko guna memperoleh data dengan cara menggali informasi dari pemilik usaha tersebut. Cara yang dilakukan yaitu dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang terkait.

D. Sumber Data

Data adalah sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan kepada peneliti untuk menarik simpulan dan pengambilan tindakan. Adapun jenis data

⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Ronda Karya, 2002), hal. 117

dalam penelitian ini meliputi, kata-kata dan tindakan informan, sumber data materi mata kuliah kewirausahaan, manajemen strategi, dan foto saat melakukan wawancara. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut⁶:

1. Data Primer , yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh seorang peneliti dari sumbernya tanpa melalui perantara apapun. Data ini didapat melalui kegiatan langsung yaitu wawancara pada informan dalam bentuk transkrip ataupun rekaman. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari pemilik dan karyawan pada UD. Bumbu Mulya Disiko dengan melakukan wawancara atau interview.
2. Data sekunder, yaitu data tambahan yang diambil tidak secara langsung di lapangan, melainkan dari sumber yang sudah dibuat orang lain, misalnya buku, dokumen, foto, statistik. Sumber data sekunder dapat digunakan dalam penelitian, dalam fungsinya sebagai sumber data pelengkap ataupun yang utama bila tidak tersedia narasumber dalam fungsinya sebagai data primer.⁷

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian, maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sistematis untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian.

⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. (Yogyakarta: Pustakabaru Press, 2015), hal. 29

⁷ Farida Nugraha, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: Tanpa Penerbit, 2011), hal. 113

Pada penelitian kualitatif terdapat 3 teknik pengumpulan data yang digunakan diantara nya adalah dengan wawancara, dokumentasi dan juga observasi.⁸

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tukar informasi melalui Tanya jawab dengan pertemuan antara dua orang narasumber dan orang yang mencari informasi sehingga memperoleh data yang diinginkan.

Adapun teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini adalah teknik wawancara tidak terstruktur, bersifat luwes dan santai, susunan pertanyaan bersifat fleksibel atau dapat diubah ketika wawancara sesuai dengan kebutuhan dan pekerjaan atau yang responden hadapi.

Dalam pelaksanaan wawancara, peneliti akan mewawancarai langsung pihak-pihak yang bersangkutan dan relevan dengan penelitian. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan para narasumber yang bersangkutan dengan UD. Bumbu Mulya Disiko dan diyakini akan memberikan informasi yang valid dan akurat. Dalam wawancara ini peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan direktur, general manager, manager operasional, accounting dan karyawan UD. Bumbu Mulya Disiko, selain itu peneliti juga melakukan sesi wawancara dengan pelanggan UD. Bumbu Mulya Disiko guna mendapatkan informasi yang berimbang.

⁸ *Ibid*, hal. 30-31

Diharapkan wawancara dalam penelitian ini dapat menghasilkan data terkait dengan pengelolaan usaha untuk membuat strategi *Customer Relationship Management* di UD. Bumbu Mulya .

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang didapatkan melalui suatu media yang terdiri atas foto, gambar maupun karya seseorang. Dengan adanya dokumen-dokumen dapat memperkuat informasi yang didapat dari wawancara.

Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengabadikan setiap momen penelitian yang dilakukan sebagai bukti penelitian. Dimulai dari dokumentasi pada saat survey di kios UD. Bumbu Mulya Disiko, serta pada saat melakukan wawancara berlangsung guna menunjang hasil penelitian agar valid dan reliable juga dapat diuji keabsahannya. Hasil dari dokumentasi terkait penelitian adalah dokumentasi proses produksi, melayani pelanggan dan berupa postingan dari akun social media *whatsapp* status UD. Bumbu Mulya.

c. Observasi

Observasi merupakan suatu hal penting yang harus dilakukan dalam sebuah penelitian. Dengan adanya observasi peneliti dapat melihat dan memahami suatu temuan yang ada. Dalam penelitian ini observasi yang dilaksanakan adalah pengamatan terfokus, pengamatan deskriptif dan pengamatan selektif.

Observasi dalam penelitian ini berupa pengamatan terkait proses produksi bumbu giling, pengemasan bumbu kering, proses pelayanan

terhadap pembeli, pengamatan *traffic* pembeli setiap hari nya serta pengamatan tidak langsung pada akun akun social media *whatsapp* status UD. Bumbu Mulya.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu teknik mengolah data yang sudah ada ,guna menjawab rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian. Teknik analisis data bertujuan untuk mengolah data yang tersedia guna menjawab masalah yang sudah ada.⁹ Sebagaimana yang dikatakan Miles dan Haberman menganjurkan untuk menggunakan tiga tahapan dalam melakukan analisi data , yakni :

1. Tahap reduksi data

Reduksi data merupakan sebuah proses pemilahan data yang masih mentah dan dasar yang ditemukan. Data yang sudah diperoleh kemudian direduksi,dirangkum, dipilih-pilih guna mendapatkan pokok-pokok terpenting dari data mentah.¹⁰ Reduksi data berarti membuat rangkuman, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola, serta membuang yang dianggap tidak perlu. Oleh karena itu, langkah yang harus dilakukan yaitu melakukan perampingan data dengan cara memilih data-data yang penting kemudian disederhanakan. Proses reduksi data dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data berlangsung.

⁹ Rokhmat subagyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* .(Jakarta : Alims Publising,2017) hlm. 100

¹⁰ *Ibid*, hal. 101

Reduksi data dalam penelitian ini akan memfokuskan pada bagaimana Strategi *Customer Relationship Management* dalam mempertahankan pelanggan pada UD. Bumbu Mulya Disiko Jatisampurna Kota Bekasi.

2. Tahap penyajian data

Penyajian data (*data display*) merupakan kegiatan kedua dalam analisis data. Dalam hal ini penyajian data merupakan kumpulan informasi yang telah disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan/skema atau peristiwa yang terjadi di masa lampau.¹¹ Penyajian data dapat memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dari data tersebut. Data yang di sajikan dalam penelitian merupakan data yang telah di analisis.

Dalam penelitian ini pemaparan data akan menguraikan kendala-kendala yang dibahas mengenai strategi *Customer Relationship Management* dalam mempertahankan pelanggan di UD. Bumbu Mulya Jatisampurna Kota Bekasi.

3. Kesimpulan

Untuk mendapatkan kesimpulan dari data yang telah direduksi dan disajikan diatas maka peneliti dapat menjawab permasalahan yang dihadapi dari penelitian yang telah dilakukan.¹² Tahap penarikan kesimpulan dalam penelitian ini merupakan aktifitas pemberian makna dan memberikan

¹¹ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah* Vol. 17 No.33 Januari – Juni 2018, hal 91

¹² Rokhmat subagyo, *Metode Penelitian...*, hal. 101

penjelasan terhadap hasil penyajian data yang diperoleh dari analisis data terhadap strategi *Customer Relationship Management* dalam mempertahankan pelanggan di UD. Bumbu Mulya Jatisampurna Kota Bekasi. serta efektifitas *Customer Relationship Management* di UD. Bumbu Mulya Jatisampurna Kota Bekasi.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Dalam penelitian kualitatif peneliti melakukan pengujian keabsahan data untuk memperoleh data yang valid. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan keabsahan data di dasarkan pada kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan dalam pengujian keabsahan data meliputi, uji *credibility* (derajat kepercayaan), uji *tranferability* (keteralihan), uji *dependability* (kebergantungan), uji *confirmability* (kepastian).¹³:

1. Uji *credibility* (derajat kepercayaan)

Uji kredibilitas merupakan keakurataan, keabsahan, dan kebenaran data yang dikumpulkan dan dianalisis untuk menentukan ketepatan dari hasil penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian. Pada kriteria ini digunakan untuk membuktikan bahwa data-data yang terkait dengan Strategi *Customer Relationship Management* dalam mempertahankan pelanggan pada UD. Bumbu Mulya yang diperoleh dilapangan benar - benar memiliki nilai

¹³ Imam Gunawan, *Metode Penelitian...*, hal. 217

kebenaran. Dalam uji *credibility* terdapat beberapa cara yang digunakan yaitu, memperpanjang waktu keikutsertaan, triangulasi, diskusi teman sejawat.

a. Memperpanjang waktu keikutsertaan

Dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrumen utama dalam penelitian. Keabsahan data sangat ditentukan oleh keikutsertaan dan keterlibatan peneliti dalam pengumpulan data. Apabila data yang dikumpulkan belum lengkap maka peneliti perlu melakukan perpanjangan waktu keikutsertaan dalam pengumpulan data dilapangan.¹⁴

b. Triangulasi

Dalam pengujian kredibilitas ini triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan data atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi terdiri dari triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi waktu.

Triangulasi sumber untuk menguji kebenaran data dilakukan dengan cara mengecek yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen. Dalam penelitian ini juga bisa menggunakan pengamatan berperan serta (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, catatan atau tulisan pribadi, gambar atau foto.

¹⁴ A Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017) hal. 394

Triangulasi metode, usaha mengecek keabsahaan data atau untuk keabsahan temuan penelitian. Dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi.¹⁵

Triangulasi waktu, pada triangulasi ini berkaitan dengan keefektifan waktu. Misalnya data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara di pagi hari saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang valid sehingga lebih kredibel.

c. Diskusi teman sejawat

Teknik yang dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dengan bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat.¹⁶ Peneliti melakukan hal ini dalam proses penelitian supaya memperoleh masukan dari teman - teman.

2. Uji *tranferability* (keteralihan)

Uji *tranferability* merupakan validitas yang ada pada penelitian kualitatif. Hal ini dilakukan supaya orang lain dapat memahami mengenai hasil penelitian kualitatif dan ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Peneliti perlu membuat laporan dengan uraian yang jelas, sistematis dan dapat dipercaya. Supaya pembaca menjadi jelas mengenai hasil dari penelitian yang telah diperoleh dan bisa

¹⁵ Imam Gunawan, *Metode Penelitian...*, hal. 219

¹⁶ Mamik, *Metodologi Kualitatif, Cetakan Pertama*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), hal. 194

memutuskan apakah hasil penelitian bisa atau tidak untuk diaplikasikan ke tempat lain.

Dalam uji *transferability* ini peneliti memberikan uraian mengenai hasil penelitian yang diperoleh dari informan. Peneliti menjelaskan mengenai hasil dari wawancara dan disertai dengan teks wawancara

3. Uji *dependability* (kebergantungan)

Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian yang telah dilakukan. Audit dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing.

Dalam hal ini pihak yang ikut serta dalam memeriksa yaitu dosen pembimbing yang telah ditetapkan. Uji *dependability* dalam penelitian ini secara keseluruhan audit menjadi wewenang bapak Moh. Rois Abin, M.Pd.I sebagai dosen pembimbing untuk meminimalisir terjadinya kesalahan-kesalahan dalam penelitian.

4. Uji *confirmability* (kepastian)

Menguji *Confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang berkaitan dengan proses yang dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan dan penelitian telah disepakati, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.¹⁷ Pengujian

¹⁷ *Ibid.*, hal. 194

confirmability dilakukan dengan diadakan sidang skripsi yang telah disetujui oleh dosen pembimbing

H. Tahap-Tahap Penelitian

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan untuk memperoleh hasil-hasil yang akan didapat dari penelitiannya yaitu:

1. Tahap persiapan

Pada tahap ini peneliti melakukan pencarian teori dari berbagai macam sumber seperti dari buku, internet atau sumber lain.

2. Tahap pelaksanaan

Pada tahap ini peneliti melaksanakan penelitian di lokasi yang dijadikan penelitian dengan cara mengumpulkan data atau informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam hal ini peneliti memanfaatkan beberapa metode dimulai dari metode observasi, wawancara, maupun dokumentasi.

3. Tahap analisis data

Pada tahap ini peneliti menyusun data yang diperoleh dari yang diteliti sehingga data yang diperoleh mudah dipahami dan temuan yang didapat dapat diinformasikan kepada orang lain.

4. Tahap pelaporan

Tahap pelaporan merupakan tahap akhir dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Tahap ini dilakukan dengan melaporkan hasil penelitian berbentuk tertulis dan sudah tersusun secara sistematis.