

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor sebagaimana dikutip oleh Rachmat Kriyantono, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu riset yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya.<sup>52</sup> Metode kualitatif yaitu pendekatan penelitian untuk menekankan suatu makna dari objek yang diteliti. Informasi pada penelitian kualitatif adalah informasi deskriptif yang umumnya berbentuk kata-kata, gambar, atau rekaman.<sup>53</sup>

Menurut Koentjaraningrat sebagaimana dikutip oleh I Wayan Suhendra, penelitian kualitatif adalah penelitian di bidang ilmu umani dan kemanusiaan dengan aktivitas yang berdasarkan disiplin ilmiah untuk mengumpulkan, mengelaskan, menganalisis, dan menafsirkan

---

<sup>52</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 56

<sup>53</sup> Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis: Suaka Media*, (Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2017), hal. 9

fakta-fakta serta hubungan-hubungan antara fakta-fakta alam, masyarakat, kelakuan, dan rohani manusia guna menemukan prinsip-prinsip pengetahuan dan metode-metode baru dalam usaha menanggapi hal-hal tersebut.<sup>54</sup>

Pada penelitian ini mendiskripsikan kejadian yang didengar, diamati dan dirasakan dari fenomena yang terjadi dilapangan. Jenis penelitian ini berupa data deskriptif ini sangatlah tepat digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan masalah atau gejala-gejala terkait permasalahan yang terjadi di lokasi penelitian, yang datanya diperoleh melalui survey maupun wawancara langsung. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif adalah untuk menganalisis terkait permasalahan yang diteliti yaitu mengenai implementasi *customer relationship management* berbasis media sosial untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada usaha Natya Buket Pucanglaban Tulungagung.

## 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah deskriptif, karena penelitian ini merupakan penelitian yang menghasikan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu menggambarkan dan menyajikan fakta secara sistematis mengenai keadaan obyek sebenarnya. Penelitian deskriptif

---

<sup>54</sup> I Wayan Suhendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan*, (Bali: Nila Cakra, 2018), hal. 4

mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat dan juga situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan, sikap, pandangan, serta proses yang sedang berlangsung dan berpengaruh dari suatu fenomena.<sup>55</sup> Dalam penelitian ini bermaksud untuk mengumpulkan data terkait permasalahan yang diteliti dari pemilik dan pelanggan Natya Buket Pucanglaban Tulungagung.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukannya proses penelitian. Lokasi penelitian ini adalah pada usaha Natya Buket yang berlokasi di RT/RW 002/002 Dusun Sumberbendo Desa Sumberbendo Kecamatan Pucanglaban Kabupaten Tulungagung. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut, antara lain:

1. Natya Buket memiliki cara yang menarik untuk mendapatkan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.
2. Walaupun tergolong usaha baru, Natya buket mempunyai pelanggan yang sudah menjangkau seluruh Indonesia, utamanya daerah Jawa Timur.
3. Natya buket memanfaatkan media sosial untuk media pemasaran dan juga membangun hubungan pelanggan.

---

<sup>55</sup> Sudarmawan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal.

4. Usaha Natya Buket memiliki ketersediaan data yang nantinya dibutuhkan oleh peneliti.<sup>56</sup>

### C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian tersebut, peneliti berperan menjadi seseorang yang aktif melakukan observasi terkait objek penelitian serta mengamati aktivitas-aktivitas yang ada di lapangan. Untuk memperoleh data tentang penelitian, maka peneliti akan terjun langsung ke lokasi penelitian dan mengamati aktivitas-aktivitas yang dilakukan secara *online* terhadap media sosial yang digunakan oleh Natya Buket serta menggali data, menelaah dan menafsirkannya.

Dalam penelitian ini maka peneliti akan hadir di tempat produksi Natya Buket sejak diberikan izin untuk mengadakan penelitian, dengan mengunjungi tempat penelitian tersebut pada tanggal 10 Januari 2022 dan pada tanggal 28 Januari 2022. Ketika berada di lokasi penelitian, maka peneliti akan melakukan pengamatan pada setiap aktivitas dari usaha Natya Buket yang mencakup produksi, packing, pemasaran, pelayanan konsumen dan strategi membangun hubungan dengan pelanggan. Selain itu, peneliti juga melakukan pengamatan pada akun media sosial Natya Buket terkait pemanfaatan media sosial sebagai media dalam penerapan *Customer Relationship Management* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Berkenaan dengan ini, maka peneliti berusaha untuk menjalin

---

<sup>56</sup> Wawancara dengan Tutut Indriana (Pemilik Usaha Natya Buket), pada tanggal 24 Agustus 2021

hubungan yang baik dengan informan selaku pemilik usaha Natya Buket agar data yang diperoleh peneliti nantinya benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### **D. Data dan Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, data tersebut bisa diperoleh langsung dari personal yang diteliti dan dapat pula dari lapangan diamati dan dicatat untuk diteliti dan dianalisis.<sup>57</sup> Dengan demikian, data primer dari penelitian ini yaitu data yang secara langsung diambil dari lokasi penelitian oleh peneliti berupa subyek (orang) secara individual maupun kelompok.

Data primer dalam penelitian ini yaitu diperoleh melalui gambaran umum tentang kondisi obyek penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan yaitu pemilik usaha Natya Buket dan pelanggan Natya Buket .

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan atau didapatkan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Jadi data sekunder berasal dari pihak lain, bahan data sekunder diperoleh dengan cara melakukan inventarisasi terhadap buku literatur, dokumen, artikel, dan berbagai bahan yang telah didokumentasikan, diperoleh, dicatat kemudian dipelajari berdasarkan relevansinya dengan pokok

---

<sup>57</sup> Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 57

permasalahan yang diteliti yang selanjutnya dilakukan pengkajian sebagai satu kesatuan yang utuh.<sup>58</sup>

Data sekunder dapat diperoleh dari buku, jurnal, artikel, internet, maupun dokumen dan arsip-arsip yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas yaitu terkait implementasi customer relationship management berbasis media sosial untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada usaha Natya Buket Pucanglaban.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Tujuan dalam melakukan penelitian adalah untuk mendapatkan data atau informasi. Oleh karena itu, langkah yang diambil oleh peneliti adalah dengan cara pengumpulan data. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

##### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik untuk mendapatkan informasi dengan bertanya kepada responden. Teknik wawancara ini dipilih agar mendapatkan data yang akurat dari informan mengenai data-data yang dibutuhkan oleh peneliti.<sup>59</sup> Wawancara yang dilaksanakan secara mendalam atau lebih detail seperti penggalian data secara mendalam terhadap suatu topik dengan pertanyaan terbuka. Apabila data yang dihasilkan belum cukup lengkap, maka akan diadakan wawancara lagi dengan orang yang berbeda dengan tujuan untuk melengkapi sebuah

---

<sup>58</sup> *Ibid.*, hal. 58

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal.231

data. Sehingga informasi yang didapat terus bertambah dan kebenarannya dapat terjawab.

Adapun dalam penelitian ini, yang akan diwawancarai oleh peneliti adalah:

- a. Tutut Indriana (Pemilik Natya Buket)
  - b. Muh. Rois Abin, M. Pd. ( Dosen Manajemen Bisnis Syariah UIN SATU Tulungagung)
  - c. Dina Sila (Pelanggan Natya Buket)
  - d. Panca Maulida Hafizh (Pelanggan Natya Buket)
2. Observasi

Observasi adalah teknik menuntut adanya pengamatan dari periset terhadap obyek risetnya, meliputi proses yang tersusun dari berbagai proses pengamatan dan ingatan, penelitian ini yang berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala.<sup>60</sup> Observasi ini dilakukan dengan melihat aktivitas CRM Natya Buket di media sosial yang digunakan oleh Natya Buket.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah teknik yang dilakukan untuk mencari dan mendapatkan data atau informasi yang didokumentasikan baik berupa gambar, suara tulisan, dan rekaman.<sup>61</sup> Teknik ini digunakan sebagai pengumpulan data dari sumber non insani yaitu berupa dokumen arsip yang berhubungan dengan fokus dan sub fokus

---

<sup>60</sup> Usein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 94

<sup>61</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal. 240

penelitian yang dilakukan. Dokumentasi dilakukan dengan mengabadikan setiap momen penelitian yang dilakukan sebagai bukti penelitian. Dimulai dari dokumentasi pada survey langsung, serta pada saat wawancara berlangsung untuk menunjang hasil penelitian agar valid dan reliabel juga dapat diuji keabsahannya. Selain itu, dokumentasi juga dilakukan dengan cara *screenshot* tampilan media sosial dan aktivitas CRM yang dilakukan didalamnya.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan model yang dikemukakan Miles, Huberman dan Saldana sebagaimana dikutip oleh Abdul Majid, di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur yang terjadi secara bersamaan, yaitu:

##### **1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)**

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.

Pada tahap ini peneliti merangkum dan memilih data apa saja yang digunakan yang berkaitan dengan topik kegiatan CRM dalam memanfaatkan media sosial. Peneliti memangkas data-data yang kurang berkaitan dengan topik tersebut dan memfokuskan pada data-data yang dapat dijadikan sumber penelitian. Data yang telah



dikondensasi membantu peneliti dalam memperoleh hasil penelitian. Hal ini karena data yang ada langsung terfokus dan terarah pada jawaban yang ingin ditemukan peneliti mengenai kegiatan *Customer Relationship Management* dalam memanfaatkan media sosial oleh Natya Buket.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

Pada tahap ini, peneliti telah lebih memahami bagaimana kegiatan CRM dan pemanfaatan media sosial yang dilakukan oleh Natya Buket. Kemudian, agar data-data yang didapat mudah dipahami, peneliti mengelompokkan data-data sesuai dengan masing-masing objek penelitian. Hal tersebut dilakukan agar peneliti dapat memutuskan apa yang harus dilakukan setelahnya dan mempermudah dalam melakukan penarikan kesimpulan.

## 3. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan,

konfigurasi konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi.<sup>62</sup> Pada penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah didapatkan yang disesuaikan pula dengan teori yang digunakan.

### **G. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Dalam penelitian, agar data yang diperoleh dari lapangan bisa memperoleh keabsahan data, maka peneliti mengeceknya dengan triangulasi. Triangulasi adalah teknik untuk melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan teknik triangulasi ini memungkinkan diperoleh variasi informasi seluas-luasnya atau selengkap-lengkapnyanya. Triangulasi dibagi menjadi 3 jenis, antara lain:

#### **a. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber yakni triangulasi yang dilakukan dengan melakukan pengecekan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Dalam triangulasi ini peneliti melakukan pengujian keabsahan data dengan mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber, sehingga dari data yang diperoleh akan menghasilkan kesimpulan yang selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan sumber-sumber yang ada.

#### **b. Triangulasi Teknik**

---

<sup>62</sup> Abdul Majid, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Aksara Timur, 2017), hal. 56-57

Triangulasi teknik adalah triangulasi yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam triangulasi ini peneliti membandingkan informasi atau data dengan sumber yang sama tetapi dengan cara yang berbeda, seperti data yang diperoleh peneliti menggunakan teknik wawancara, lalu di cek dengan observasi dan dokumentasi. Apabila dengan ketiga teknik pengumpulan data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber yang bersangkutan, untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah teknik triangulasi yang menilai waktu juga dapat mempengaruhi kredibilitas data. Artinya untuk menguji kredibilitas data ini dilakukan dengan wawancara, observasi atau teknik lain di waktu atau situasi yang berbeda dari sebelumnya.<sup>63</sup> Dalam triangulasi ini peneliti akan melakukan wawancara lagi kepada informan pada waktu atau situasi yang berbeda dari wawancara sebelumnya. Apabila hasil uji tetap menunjukkan data yang berbeda maka peneliti dapat melakukan secara berulang hingga ditemukan kepastian data.

## H. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini dibagi menjadi empat tahapan penelitian, yaitu:

---

<sup>63</sup> Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam : Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hal. 211

1. Tahap pra- Lapangan

Tahap ini meliputi kegiatan menyusun rancangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai lapangan, memiliki informan, dan menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini meliputi pengumpulan data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas, dimana data ini didapatkan dengan melalui cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

3. Tahap Analisis Data

Kegiatan yang akan dilakukan pada tahap ini yaitu menganalisis hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh dari Natya Buket Pucanglaban Tulungagung, selanjutnya dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang dipadukan dengan catatan lapangan serta arsip yang ada untuk dilakukan pengecekan keabsahan data, sehingga data benar-benar valid sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.

4. Tahap Penulisan Laporan

Tahap ini meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data. Setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan perbaikan, saran-saran demi kesempurnaan skripsi yang kemudian ditindaklanjuti hasil bimbingan

tersebut dengan menulis skripsi yang sempurna. Langkah terakhir melakukan pengurusan kelengkapan persyaratan untuk ujian skripsi.<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2016), hal. 127-148