

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Pendekatan

1. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian adalah ilmu yang mempelajari tentang metode penelitian, ilmu tentang alat dalam penelitian.¹ Metode penelitian dapat diartikan bahwa sebagai suatu bahasan yang membahas secara teknik metode-metode yang digunakan dalam sebuah penelitian. Penelitian merupakan suatu proses, yaitu merupakan kegiatan dari yang meliputi kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis suatu data atau peristiwa. Penelitian juga berarti melakukan kegiatan dengan langkah-langkah yang sistematis dan terencana sejak persiapan atau perencanaan penyelenggaraan penelitian sampai dengan tersusunya sebuah laporan penelitian.² Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.

Penggunaan pendekatan kualitatif ini antara lain didasarkan pada pertimbangan bahwa dengan pendekatan ini dapat membantu peneliti dengan menjelaskan kenyataan-kenyataan yang dihadapi di lapangan. Juga dapat membantu peneliti berinteraksi langsung dengan subjek penelitian tentang peranan *customer service* dan *personal marketing* dalam meningkatkan loyalitas dan jumlah nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

2. Jenis penelitian

¹ Noeng Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta : Raka Barasir, 1998) hal. 6

² Supardi, *Metodologi penelitian ekonomi dan bisnis*. (Jakarta: UII Press Yogyakarta (anggota IKAPI,2005), hal.37

Dilihat dari sudut rancangan penyelidikannya, penelitiannya bersifat deskriptif yaitu penelitian tidak dimaksudkan untuk menguji suatu hipotesa tertentu, tetapi menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau suatu keadaan. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Untuk itu penulis bermaksud menjabarkan tentang peranan *customer service* dan *personal marketing* dalam meningkatkan loyalitas dan jumlah nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses study yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Penelitian ini berlokasi di BMT Pahlawan Tulungagung yang berada di Jl.R. Abdul Fattah (komplek ruko pasar Sore no. 33) dan saat ini telah berdiri Graha Pahlawan dengan menempati kantor di Jln. Ki Mangun Sarkoro, Beji Tulungagung dengan di bantu oleh 5 kantor cabang yakni Cabang Bandung di Ruko Stadion Bandung, Cabang Gondang di Komplek Ruko Stadion Gondang, Cabang Ngunut dan Pokusma di Notorejo, dengan demikian penulis mengambil judul penelitian Peranan *Customer Service* dan *Personal Marketing* Dalam Meningkatkan Jumlah dan Loyalitas Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, penulis bertindak sebagai pengumpul data dalam upaya mengumpulkan data-data di lapangan. Kehadiran peneliti secara langsung di lapangan sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami

masalah yang diteliti, sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif dengan informan dan sumber data lainnya dapat dikatakan sebagai pengamat penuh. Kehadiran peneliti ditempat penelitian (lapangan) diketahui statusnya oleh pihak informan.

D. Sumber Data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu.³ Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber data primer

- a. **Person**, yaitu individu atau perseorangan. Sumber data yang bisa memberikan data berupa suatu jawaban lisan melalui wawancara atau dalam penelitian ini bisa disebut dengan informan. Peneliti disini akan melakukan wawancara dengan petugas bagian *customer service* dan *marketing* di BMT Pahlawan Tulungagung.
- b. **Place**, yaitu sesuatu yg dipakai untuk menaruh (menyimpan, meletakkan, dan sebagainya); wadah, ruang (bidang, rumah, dan sebagainya) yang tersedia untuk melakukan sesuatu. Dalam hal ini yang berkaitan dengan situasi lokasi penelitian yakni di BMT Pahlawan termasuk dengan ke-5 cabang tersebut.
- c. **Paper**, merupakan sumber data berupa data-data yang berkaitan dengan dokumen-dokumen lembaga.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer.⁴ Dilihat dari sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber

³Moh. Pebundu Tika, *Metidologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2006), hal. 57

⁴Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media, 2005) hlm.128

tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.⁵

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Partisipan

Observasi dalam penelitian ini adalah observasi terlibat yang dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu pengamatan deskriptif, pengamatan terfokus, dan pengamatan selektif.

- a.) Pengamatan deskriptif yaitu pengamatan dimana memasuki situasi sosial tertentu sebagai objek penelitian, pada tahap ini peneliti membawa masalah yang akan diteliti. Yang dimaksud adalah peneliti datang untuk meneliti secara umum tentang letak geografis lokasi penelitian, nama-nama karyawan, dan dimensi sosial terkait BMT Pahlawan Tulungagung.
- b.) Pengamatan terfokus yaitu dimana peneliti sudah mempersempit observasi menjadi fokus tertentu.
- c.) Pengamatan selektif adalah peneliti telah menguraikan fokus yang ditemukan sehingga datanya menjadi lebih rinci. Dalam observasi kali ini peneliti telah benar-benar fokus meneliti peranan *customer service* dan *personal marketing* dalam meningkatkan loyalitas dan jumlah nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara yang dilakukan yaitu dengan cara wawancara mendalam (*Indepth Interview*), yaitu penggalian data secara mendalam terhadap satu topik dengan pertanyaan terbuka. Wawancara dilakukan dengan pimpinan cabang,

⁵*Ibid*,.hal. 13

karyawan BMT Pahlawan Tulungagung yang bertugas sebagai *customer service* dan *personal marketing*.

3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber-sumber dari dokumen-dokumen atau arsip=arsip yang terkait dengan fokus dan sub fokus penelitian. Data yang dibutuhkan yaitu jumlah karyawan sebagai *customer service* dan *personal marketing* serta tingkat pertumbuhan jumlah nasabah.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif model Miles dan Huberman terdapat 3 (tiga) tahap :

1. Tahap reduksi data

Sejumlah langkah analisis selama pengumpulan data menurut Miles dan Huberman adalah ;

- 1.) Pertama, meringkaskan data kontak langsung dengan orang, kejadian dan situasi di lokasi penelitian. Pada langkah pertama ini termasuk pula memilih dan meringkas dokumen yang relevan.
- 2.) Kedua, pengkodean. Pengkodean hendaknya memperhatikan setidak-tidaknya empat hal :
 - a.) Digunakan simbol atau ringkasan
 - b.) Kode dibangun dalam suatu struktur tertentu
 - c.) Kode dibangun dengan tingkat rinci tertentu
 - d.) Keseluruhannya dibangun dalam suatu sistem yang integratif.
- 3.) Ketiga, dalam analisis selama pengumpulan data adalah pembuatan catatan obyektif. Peneliti perlu mencatat sekaligus

mengklasifikasikan dan mengedit jawaban atau situasi sebagaimana adanya, faktual atau obyektif-deskriptif.

- 4.) Keempat, membuat catatan reflektif. Menuliskan apa yang terangan dan terfikir oleh peneliti dalam sangkut paut dengan catatan obyektif tersebut diatas. Harus dipisahkan antara catatan obyektif dan catatan reflektif.
- 5.) Kelima, membuat catatan marginal. Miles dan Huberman memisahkan komentar peneliti mengenai substansi dan metodologinya. Komentar substansial merupakan catatan marginal.
- 6.) Keenam, penyimpanan data. Untuk menyimpan data setidaknya ada tiga hal yang perlu diperhatikan ;
 - a.) Pemberian label
 - b.) Memiliki format yang uniform dan normalisasi tertentu
 - c.) Menggunakan angka indeks dengan sistem terorganisasi baik
- 7.) Ketujuh, analisis data selama pengumpulan data merupakan pembuatan memo. Memo yang dimaksud Miles dan Huberman adalah teoritisasi ide atau konseptualisasi ide, di mulai dengan pengembangan pendapat atau proporsi.
- 8.) Kedelapan, analisis antar lokasi. Ada kemungkinan bahwa studi dilakukan pada lebih dari satu lokasi atau dilakukan oleh lebih satu staf peneliti.
- 9.) Kesembilan, pembuatan ringkasan sementara antar lokasi.⁶

2. Tahap penyajian data / analisis data

⁶ Miles, M.B. dan Huberman, M.A, “*Qualitative Data Analysis*”, London; Sage Publication, 1984, hal.184

Pada tahap ini peneliti banyak terlibat dalam kegiatan penyajian atau penampilan dari data yang dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya, mengingat bahwa peneliti kualitatif banyak menyusun teks naratif. Penelitian kualitatif difokuskan pada kata-kata, tindakan-tindakan orang terjadi pada konteks tertentu. Konteks tersebut dapat dilihat sebagai aspek relevan segera dari situasi yang bersangkutan, maupun sebagai aspek relevan segera dari sistem sosial.

Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisir, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya.

3. Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi

Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Seperti yang dijelaskan di atas bahwa kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti untuk yang akan mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah disebut sebagai verifikasi data.

Langkah verifikasi yang dilakukan peneliti sebaiknya masih tetap terbuka untuk menerima masukan data, walaupun data tersebut adalah data yang tergolong tidak bermakna. Namun demikian peneliti pada tahap ini sebaiknya telah memutuskan antara data yang memiliki makna dengan data yang tidak bermakna. Analisis penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman dapat disimpulkan mampu menjawab permasalahan penelitian

kualitatif. Hal ini didasarkan pada tahapan-tahapan penelitian yang tersusun secara sistematis dan runtut, alamiah, logis dan aktual.⁷

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data meliputi; uji *credibility* (*validitas internal*), *transferability* (*validitas eksternal*), *dependability* (reabilitas), *confirmability* (obyektivitas).⁸

1.) Uji Credibility (Validitas Internal)

Credibility (kredibilitas) adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian, dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

a. Perpanjangan pengamatan

Dalam perpanjangan pengamatan disini, peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemukan maupun yang baru. Perpanjangan pengamatan dilakukan oleh peneliti apabila memungkinkan terjadinya hubungan antara peneliti dengan narasumber menjadi akrab, sehingga memungkinkan narasumber memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

b. Peningkatan ketekunan/kegigihan

Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai buku referensi maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Peneliti harus menunjukkan kegigihannya dalam mengejar data yang sudah diperoleh untuk lebih diperdalam dan yang belum ada terus diupayakan

⁷ Ibid, hal. 189

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi - Mixed Methods*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 364

keberadaannya. Dengan meningkatkan ketekunan/kegigihan berarti peneliti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan demikian maka akan diperoleh kepastian data dan urutan peristiwa secara pasti dan sistematis.

c. Trianggulasi

1. Trianggulasi sumber

Trianggulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang mana dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Trianggulasi teknik

Pada trianggulasi teknik ini peneliti akan menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan data yang diperlukan dan dibutuhkan dalam penelitian ini. Dalam uji trianggulasi teknik disini, dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Trianggulasi waktu

Pada trianggulasi waktu ini penelitian akan dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda. Seperti, peneliti melakukan wawancara pada pagi hari, kemudian mengulangnya atau melakukan wawancara lanjutan pada siang harinya.

d. Analisis kasus negatif

Dalam analisis kasus negatif peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Akan tetapi jika peneliti masih

menemukan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan merubah temuannya.

e. Diskusi teman sejawat

Teknik ini dilakukan dengan cara memaparkan hasil pengumpulan data sementara kepada teman-teman yang dianggap mampu untuk memberikan masukan, dan memberikan pandangan yang lain untuk perbandingan, sehingga dapat membantu peneliti dalam mengambil langkah yang selanjutnya dalam melakukan penelitian.

f. *Member chek*

Pelaksanaan member chek dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan atau kesimpulan. Teknik ini dilakukan dengan cara mengecek data-data yang telah terkumpul dari informan. Setelah data terkumpul semua akan dilakukan diskusi dengan informan, apakah data yang sudah terkumpul ada yang dikurangi maupun ditambahi.

2.) *Transferability (Validitas Eksternal)*

Transferability (keterallihan) merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Peneliti harus membuat laporan yang baik agar terbaca dan memberikan informasi yang lengkap, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Maka peneliti harus membuat pembaca mendapat gambaran yang jelas dari suatu hasil penelitian.

3.) *Dependability (Reliabilitas)*

Pengujian ini dilakukan dengan mengaudit keseluruhan proses penelitian. Suatu penelitian dapat dikatakan reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi/ mereplikasi proses penelitian tersebut. Audit ini dilakukan oleh

pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Mulai dari peneliti menentukan masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, dan membuat kesimpulan.

4.) *Confirmability* (Obyektifitas)

Suatu penelitian dapat dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiaanya dapat dilakukan secara bersamaan. Pengujian ini dilakukan melalui member check, triangulasi, pengamatan ulang, pengecekan kembali, melihat kejadian yang sama dilokasi/ tempat kejadian sebagai bentuk konfirmasi

H. Tahap-Tahap Penelitian

Moleong mengemukakan bahwa pelaksanaan penelitian ada empat tahap, yaitu :⁹

1. Tahap pra – lapangan

Meliputi kegiatan menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai lapangan, memilih dan memanfaatkan informan, dan menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Meliputi mengkulkan bahan-bahan yang berkaitan tentang penelitian peranan *customer service* dan *personal marketing* di BMT Pahlawan Tulungagung dengan cara wawancara.

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), hal. 125

3. Tahap analisis data

Meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di BMT Pahlawan Tulungagung. Kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data yang didapat dan 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.

4. Tahap penulisan laporan

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.