

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian dalam rangka penulisan skripsi ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, “ ,Metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati”¹.

Dari berbagai pendapat para pakar diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis fenomena yang terjadi pada lingkungan tertentu yang mana data – data deskriptif berupa kata – kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah ini diperoleh melalui orang maupun perilaku yang diamati tanpa adanya manipulasi.

Dengan demikian peneliti berusaha memahami keadaan informan dan suatu peristiwa juga suatu dokumen, senantiasa berhati – hati dalam penggalan informan agar informan tidak merasa terbebani dan peristiwa berlangsung secara alami tanpa terganggu oleh riset yang sedang dilakukan.

¹Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015) cet.XXXIV, hal. 4

Penelitian kualitatif memiliki sejumlah ciri – ciri yang membedakannya dengan penelitian jenis lainnya. Karakteristik penelitian kualitatif tersebut antara lain:

- a. Latar alamiah
- b. Manusia sebagai alat (instrumen)
- c. Metode kualitatif
- d. Analisis data secara kualitatif
- e. Teori dan dasar (*grounded theory*)
- f. Lebih mementingkan proses daripada hasil
- g. Adanya batas yang ditentukan oleh fokus
- h. Adanya kriteria khusus untuk keabsahan data
- i. Desain yang bersifat sementara
- j. Hasil penelitian yang dirundingkan dan disepakati bersama.²

Melakukan penelitian kualitatif dalam dunia keilmuan merupakan suatu aktivitas pengamatan (*observasi*) terhadap aktivitas yang diteliti dan situasi sosial. Demikian juga bisa merupakan suatu aktivitas mewawancarai sejumlah orang, sehingga terungkap ide dan keinginan yang ada dibalik pernyataan dan aktivitas mereka. Di samping itu, penelitian ini juga dalam bentuk informan dan dokumentasi misalnya catatan sebuah organisasi.

Dalam hal ini peneliti mengamati fenomena perilaku dari konsumen bisnis paytren seraya mewawancarai mereka, kemudian mempersepsi makna atas suatu perilaku juga suatu hasil wawancara dan mendiskripsikan,

²*Ibid*, hal.8-13

mencatat, menganalisis. Data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kata-kata sebagaimana termaktub dalam “ringkasan data” terlampir pada skripsi ini yang dipaparkan sebagaimana adanya yang terjadi dilapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh partisipan atau sumber data. Penelitian ini lebih menekankan pada kepuasan konsumen terhadap produk yang perusahaan yang digunakannya.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dengan metode penelitian kualitatif ini meliputi:

Jenis penelitian yang digunakan penelitian adalah penelitian lapangan (fakta *research*). Metode ini bermaksud menggambarkan, memaparkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta disebuah lingkungan, yaitu menggambarkan tentang strategi perusahaan dalam memuaskan konsumen pada bisnis paytren di tulungagung.

Penelitian ini bertujuan mengembangkan teori berdasarkan data dan pengembangan pemahaman. Data yang dikumpulkan disusun, dijelaskan dan selanjutnya dilakukan analisa, dengan maksud untuk mengetahui fakta-fakta di lapangan yang berkaitan langsung dengan objek penelitian yaitu kepuasan konsumen bisnis paytren.

Metode yang digunakan penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang

relevan untuk memahami fenomena sosial (tindakan manusia)³ dimana data hasil penelitian tidak diolah melalui prosedur statistik melainkan deskriptif data dilakukan secara induktif. Dalam penelitian ini meneliti tentang meningkatkan kepuasan konsumen bisnis paytren fokus pada kepuasan konsumen yang ditinjau dari strategi pemasaran *Multi Level Marketing* (MLM) Syariah paytren dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Tulungagung, alasan Konsumen Mempercayakan Pemabayaran dan Pembelian Kebutuhannya Pada Paytren, faktor yang menjadi kendala dalam Melakukan Strategi Pemasaran *Multi Level Marketing* (MLM) Syariah Paytren.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan sebuah penelitian. Dicatat dalam Pedoman Skripsi, bahwa “ Lokasi penelitian menjelaskan tentang identifikasi karakteristik, alasan memilih lokasi, bagaimana peneliti memasuki wilayah lokasi tersebut”.

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi dari beberapa konsumen Bisnis Paytren di Tulungagung dari PT.Veritra Sentosa Internasional Bandung. Alasan kami memilih lokasi tersebut karena dianggap perusahaan tersebut telah memenuhi syarat dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) sebagai bisnis online yang syariah. Kemudian alasan lainnya kami memilih Konsumen Paytren karena

³Burhan Bungin , Metode Penelitian Kualitatif,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 42.

mereka banyak tersebar di seluruh Indonesia sedangkan perusahaannya sendiri terdapat di Bandung yang sangat jauh dari jangkauan peneliti.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini mutlak diperlukan. Ini dikarenakan peneliti sebagai instrumen kunci (*key instrument*) dan pemberi tindakan. Sebagai instrumen kunci penelitian, artinya peneliti sebagai pengamat yang mengamati aktivitas-aktivitas yang terjadi di lapangan dan berhubungan langsung terhadap obyek penelitian secara aktif.⁴ Peneliti sebagai pengumpul dan penganalisis data, serta sebagai pelopor hasil penelitian dalam melaksanakan kegiatan pengamatan dan pengumpulan data.

Di lokasi penelitian, peneliti akan dibantu oleh konsumen Paytren. Peneliti secara bertahap dan aktif menggali informasi yang dibutuhkan dan menuliskan data yang diperoleh sebenarnya. Sejalan dengan pendapat tersebut, dalam penelitian yang berjudul Strategi Pemasaran *Multi Level Marketing* (MLM) Paytren dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Tulungagung ini selama pengumpulan data dari subyek penelitian di lapangan, peneliti menempatkan diri sebagai instrumen kunci sekaligus pengumpul data dari sumber yang ada di lapangan. Peran sebagai instrumen sekaligus pengumpul data, peneliti realisasikan dengan datang langsung kepada konsumen untuk meminta izin melakukan penelitian dan setelah mendapatkan

⁴Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm.79

izin kemudian melaksanakan penelitian dengan mencari sumber data yang dibutuhkan dengan melakukan wawancara bersama informan dan mengumpulkan sumber data pendukung lain yang diperlukan.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data utama penelitian kualitatif adalah kata – kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen.⁵ Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi dalam kata- kata, tindakan, dan sumber data tertulis. Maka data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah hasil kegiatan yang berkaitan secara langsung dengan pelaksanaan penelitian serta data yang mendukung jawaban fokus permasalahan yang telah ditetapkan. Berdasarkan sumber pengambilan data, data dibedakan menjadi 2, yaitu:

a. Data primer

Data primer diperoleh peneliti melalui pengamatan atau observasi secara langsung di lapangan yang didukung oleh wawancara terhadap informan. Data primer terdiri dari 2 hal, yaitu: 1) *person*, merupakan informan yang bisa memberikan dan berupa jawaban lisan melalui wawancara. 2) *place*, yaitu sumber data yang diperoleh dari gambaran tentang situasi kondisi langsung berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Data primer merupakan sumber data lapangan.⁶ Data

⁵Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar..., hlm. 37

⁶Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2008), hal. 93

primer adalah sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan.⁷ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara kepada konsumen Paytren di Tulungagung.

b. Data sekunder

Dalam penelitian ini, sumber data sekunder berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung primer. Data sekunder bisa berupa kata-kata, tindakan, sumber tertulis dan foto. Data sekunder ini berisi tentang profil lembaga, struktur organisasi, dan lain-lain. Pada penelitian yang berjudul Strategi Pemasaran *Multi Level Marketing* (MLM) Paytren dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Tulungagung ini buku-buku saku yang didalamnya berisi materi berkaitan dengan Paytren. Selain itu, peneliti juga melakukan dokumentasi atas kegiatan wawancara dengan konsumen sebagai sumber data sekunder yang lain.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Dalam melaksanakan penelitian ini pengumpulan data teknik yang digunakan adalah:⁸

1. *Observasi partisipatif* (pengamatan)

⁷Burhan, *Metodologi Penelitian....*, hal. 29

⁸http://skripsirian.blogspot.co.id/2015/01/v-behaviorurldefaultvml_63.html, diakses 08 Januari 2015

Pengamatanyaitu peneliti mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian. Dalam teknik ini peneliti digunakan untuk mengamati secara langsung terhadap subyek penelitian, dimana peneliti ikut langsung dalam kegiatan bisnis didalamnya, sehingga dengan ini diharapkan akan dapat diketahui secara lebih jauh dan lebih jelas penerapan Strategi Pemasaran *Multi Level Marketing* (MLM) Paytren dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Tulungagung.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap proses pembuktian yang didasarkan atau jenis sumber apapun, baik yang bersifat tulisan, gambaran atau arkeologis.⁹ Metode dokumentasi yaitu metode yang dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari data- data dari catatan, transkrip, berkas, notulen, surat kabar, majalah, buku, makalah, serta jenis- jenis karya tulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.¹⁰Dokumentasi dalam penelitian ini memberikan bukti berupa foto dari observasi dan rekaman wawancara selama penelitian kepada Konsumen Paytren.

3. Wawancara

Wawancara merupakan pertanyaan terbuka hasil tanggapan mendalam tentang pengalaman, persepsi, pendapat, perasaan dan pengetahuan orang.¹¹Wawancara dimana peneliti bertemu langsung dengan

⁹Imam Gunawan, *Metode Penelitian...*, hal. 175

¹⁰Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Sukses Offset, 2009) hal. 66

¹¹Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hal. 65

sumber data atau informan untuk bertukar informasi melalui Tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan dengan topik pembicaraan dan penelitian. Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah terusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis- garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Untuk memperoleh informasi yang dijadikan data utama dari lapangan penelitian, peneliti melakukan teknik wawancara dengan responden serta pihak lain yang terkait dengan kata yang dibutuhkan. Wawancara dengan responden dilaksanakan di tulungagung.

Supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik serta peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka peneliti menggunakan bantuan alat- alat, seperti E-mail, buku catatan, buku, kamera (*handphone*) dan alat perekam suara. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik wawancara kepada narasumber atau informan. Pada penelitian ini yang menjadi narasumber adalah yang pertama Bapak Yopan Prihadi selaku Manajer Pemasaran PT. Veritra Sentosa Internasional, kemudian narasumber kedua Mas Agus, Mbak Suwarti, Mbak Zulfa selaku konsumen Paytren.

F. Teknis Analisis Data

Pada umumnya data yang diperoleh data yang bersifat kualitatif, sehingga belum ditemukan pola yang jelas dalam melaksanakan analisis data tersebut. Analisis data ini adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit- unit, sampai membuat kesimpulan yang bisa dipahami oleh peneliti sendiri dan orang lain.¹² Analisis data dilakukan sejak sebelum terjun ke lapangan dan dilanjutkan dengan menganalisis data selama di lapangan.

Analisis data adalah suatu proses pencarian dan penyusunan data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang disusun secara sistematis sehingga dapat mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian. Analisis data dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai dari lapangan. Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan peneliti adalah teknik analisis interaktif milik Miles dan Huberman. “Teknik analisis ini pada dasarnya terdiri dari tiga komponen, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta pengujian kesimpulan.”¹³

a. Reduksi data (*data reduction*)

¹²Faisal. “Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif (Buku Ajar Part 5)”. (dikutip dari: ichaledutech.blogspot.com/2013/04/analisis-data-dalam-penelitian.html?m=1) diakses pada: 16/11/2015

¹³Pawito, Ph.D, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta: LKiS Yogyakarta, 2007), hal. 104, dalam <https://books.google.co.id>, diakses pada 28 Desember 2017 pukul 11:23

Reduksi data adalah tahap awal dalam analisis data, dimana pada tahap ini penulis melakukan penyaringan terhadap data-data mentah yang diperoleh dilapangan. Reduksi data dalam penelitian ini, peneliti lakukan dengan mengumpulkan data-data yang didapat dari observasi yang dilakukan, kemudian memilih hal-hal pokok dari data-data yang telah dikumpulkan dan memfokuskan pada hal yang dianggap penting, kemudian mencari tema dan polanya. Dengan demikian data-data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan mempermudah peneliti untuk mencari dan mengumpulkan data yang dibutuhkan selanjutnya. .

b. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data adalah tahap analisis kedua setelah dilakukannya reduksi data. Pada penelitian ini penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan data hasil observasi yang telah direduksi.

c. Penarikan serta pengujian kesimpulan/ verifikasi data (*conclusions drawing*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data. Verifikasi data dalam penelitian ini peneliti melakukan dengan mengumpulkan bukti-bukti valid yang dapat dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan atas observasi yang telah dilakukan.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Agar temuan atau data yang diperoleh dari lapangan bisa memperoleh keabsahan temuan, maka penulis mengeceknya dengan melakukan:

1. Triangulasi Data

Merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data yang terkumpul untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data – data tersebut. Hal ini dapat berupa penggunaan sumber, metode penyidik dan teori.¹⁴ Dengan triangulasi ini peneliti bisa menarik kesimpulan sesuai dengan yang diharapkan tidak hanya dari satu sudut pandang, sehingga kebenaran data lebih bisa diterima.

2. Pemeriksaan Sejawat

Pemeriksaan sejawat ini dapat melalui diskusi yang bersofat informal dilakukan dengan cara memperhatikan wawancara melalui rekan sejawat, dengan maksud agar dapat memperoleh kritikan yang tajam untuk membangun dan menyempurnakan pada kajian penelitian yang sedang dilakukan.

3. Perpanjangan Keikutsertaan

¹⁴Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung, PT. Remaja Rosdakarya,2008), hal.135

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data atau temuan, sehingga diperlukan perpanjangan peneliti pada latar penelitian.

H. Tahap – Tahap Penelitian

Beriringan dengan penyusunan proposal skripsi ini, peneliti akan mengadakan penelitian di lapangan dengan perencanaan alokasi waktu sebagai berikut:

1. Minggu ke -1 sampai dengan minggu ke-3: tahap perencanaan, meliputi: menyusun kegiatan yang akan dilakukan, membatasi hal- hal yang tidak dibutuhkan.
2. Minggu ke-4 sampai dengan minggu ke-5: pada minggu ini peneliti harus melaksanakan: pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, dan penafsiran hasil analisis data yang diperoleh dari konsumen paytren.
3. Minggu ke-6 sampai minggu ke-7: peneliti memproses seluruh data yang telah didapatkan untuk kemudian diadakan penyuntingan dan analisis sebagai dasar penarikan kesimpulan.
4. Minggu ke- 8: penyusunan laporan penelitian.