

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alami dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁶⁰

Penulis menggunakan pendekatan secara deskriptif-normatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberi gambaran tentang suatu gejala/suatu masyarakat tertentu.⁶¹ Dengan metode ini akan di gambarkan strategi pemasaran agen AJB Bumiputera 1912 dalam mempertahankan loyalitas nasabah BP-link syariah.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses study yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.⁶² Pemilihan suatu lokasi penelitian harus didasari dengan pertimbangan yang baik agar bisa berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Untuk itu suatu lokasi penelitian dipertimbangkan melalui mungkin tidaknya untuk dimasuki dan

⁶⁰ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, cet.XXIV, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 6.

⁶¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&d*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 104.

⁶² Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hal.53.

dikaji lebih mendalam. Selain itu penting juga diperimbangkan apakah lokasi penelitian tersebut memberi peluang yang menguntungkan bagi peneliti untuk dikaji lebih mendalam.

Adapun lokasi penelitian ini adalah di AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Blitar Jln Sudanco Supryadi No 53 Blitar, pengambilan lokasi tersebut merujuk pada tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana strategi pemasaran agen AJB Bumiputera 1912 dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bp-link syariah.

C. Kehadiran Peneliti

Dari pendekatan ini, yaitu menggunakan pendekatan kualitatif, maka amatlah penting kehadiran peneliti dimana penelitian dilakukan dengan metode lapangan atau langsung terjun ke tempat penelitian dan mencari informasi dengan fokus penelitian yang ingin didalami. Oleh sebab ini lah peneliti juga merupakan instrumen kunci karena jika peneliti tidak hadir dalam penelitian hasil yang didapatkan kurang otentik dengan kenyataan yang ada dilapangan. Peneliti berperan serta dalam pengumpulan data-data yang diperlukan dalam pembuatan karya ilmiah ini. Disini peneliti langsung datang ke AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Blitar dan mewawancarai para agen AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Blitar.

D. Data Dan Sumber Penelitian

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1) Sumber data primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini maka proses pengumpulan datanya perlu

memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek.⁶³ Sumber data primer akan penulis gunakan adalah data yang diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan para agen AJB Bumiputera 1912.

2) Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang dapat memberikan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat data pokok, baik berupa manusia dengan wawancara, atau benda seperti majalah, buku, koran, dll.⁶⁴ Dalam penelitian ini yang akan menjadi data sekunder adalah dokumen-dokumen resmi, buku - buku, dan hasil penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, ada beberapa teknik yang dilakukan, yaitu:

1) *observasi*

observasi adalah pengamatan dan pencatatan sesuatu objek dengan sistematis fenomena yang diselidiki.⁶⁵ Teknik ini menentukan adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian.⁶⁶ Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan langsung di AJB Bumiputera 1912 cabang Blitar.

2) Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab lisan, dimana 2 orang atau lebih berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat

⁶³ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hal.103.

⁶⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&d...*, hal. 225.

⁶⁵ Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian : Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, Cet. II, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2004), hal. 69.

⁶⁶ *Ibid.*, hal. 51.

muka yang lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya.⁶⁷

Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarainya, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain.⁶⁸

Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan Agen AJB Bumiputera 1912 untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan.

3) Studi dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan catatan pribadi, surat pribadi, buku harian, laporan kerja, notulen rapat, catatan kasus, rekaman kaset, rekaman video, foto dan lain sebagainya.⁶⁹ Data-data dalam landasan teori diperoleh dari beberapa literatur, seperti buku, internet dan sumber referensi lainnya. Selain itu, peneliti melakukan studi dokumentasi melalui data-data dan foto yang diberikan oleh pihak agen asuransi.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis bersifat deskriptif-normatif. Data dikumpulkan dari berbagai sumber baik langsung maupun tidak langsung dan disajikan dalam bentuk tulisan kemudian dilakukan analisis. Jadi dalam analisis data ini, penulis akan mendeskripsikan perihal tentang strategi agen AJB Bumiputera 1912 dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bp-Link syariah.

⁶⁷ *Ibid.*, hal. 88.

⁶⁸ *Ibid.*, hal. 51.

⁶⁹ *Ibid.*, hal. 101.

Tahapan-tahapan yang dilakukan yaitu:

- 1) Mengumpulkan data, yaitu data yang dikumpulkan berasal dari observasi, wawancara dan studi dokumentasi
- 2) Mengklarifikasi materi data, langkah ini digunakan untuk memilih data yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Mengklarifikasi materi data dapat dilakukan dengan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi
- 3) Pengeditan, yaitu melakukan penalaahan terhadap data yang terkumpul melalui teknik-teknik yang digunakan kemudian dilakukan penelitian dan pemeriksaan kebenaran serta perbaikan apabila terdapat kesalahan sehingga mempermudah proses penelitian lebih lanjut
- 4) Menyajikan data yang telah ada dideskripsikan secara verbal kemudian di berikan penjelasan dan uraian berdasarkan pemikiran yang logis, serta memberikan argumentasi yang dapat ditarik kesimpulan.⁷⁰

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam analisis data Penulis menggambarkan analisis deskriptif, yaitu metodologi kualitatif. Prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan

⁷⁰ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), hal. 48.

fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penggunaan metode *deskriptif analisis* berguna ketika peneliti menggambarkan (melukiskan) data, sekaligus menerangkannya ke dalam pemikiran-pemikiran yang rasional. Sehingga tercapailah sebuah analisis data yang memiliki nilai empiris.

Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa cara untuk meningkatkan keabsahan data penelitian kualitatif agar dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya dan dapat dibuktikan keabsahannya.

Menurut Lexy J Moleong, dalam penelitian kualitatif ini memakai 3 macam kriteria keabsahan, yaitu:⁷¹

1) Kepercayaan (*credibility*)

Kredibilitas data dimaksudkan untuk menimbulkan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya, ada beberapa teknik untuk mencapai kredibilitas adalah: teknik triangulasi, sumber, pengecekan anggota, perpanjangan kehadiran peneliti dilapangan, diskusi teman sejawat, dan pengecekan kecukupan refrensi. Triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.⁷²

2) Kebergantungan (*dependability*)

Kriteria ini digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam pengumpulan dan menginterpretasikan data sehingga data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

⁷¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 324-328.

⁷² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif...*, hal. 213.

Kesalahan sering dilakukan oleh manusia itu sendiri terutama peneliti karena keterbatasan pengalaman, waktu, pengetahuan.

3) Kepastian (*confertability*)

Kriteria ini digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi secara interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh materi yang ada.

H. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahapan penelitian skripsi tersebut sebagai berikut:

1) Tahap Pra Lapangan

- a. Menyusun rancangan penelitian berupa usulan penelitian, dalam hal ini peneliti membuat proposal.
- b. Memilih lapangan penelitian.
- c. Mengurus perizinan. Sebelum mengadakan penelitian, peneliti telah mengajukan surat izin penelitian.
- d. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan.
- e. Memilih dan memanfaatkan informan. Informan tersebut adalah informan yang faham tentang strategi pemasaran agen AJB Bumiputera 1912 dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bp-Link syariah.
- f. Memperhatikan etika penelitian

2) Tahap Pekerjaan Lapangan

Langkah yang harus dilakukan peneliti pada tahap pekerjaan lapangan ada tiga yaitu:

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri.

- b. Memasuki lapangan.
- c. Berperan serta sambil mengumpulkan data.

3) Tahap Analisis Data

Tahap analisis data ini peneliti sesuai dengan cara yang telah ditentukan sebelumnya yang meliputi wawancara dan dokumentasi dengan subyek penelitian yang ada di AJB Bumiputera 1912 Blitar. Setelah itu menafsirkan data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti. Selanjutnya dilakukan pengecekan keabsahan data dengan mengecek sumber data dan metode yang digunakan untuk memperoleh data sehingga data benar-benar sesuai sebagai dasar dan bahan untuk pemberian makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks permasalahan yang sedang diteliti.

4) Tahap Pelaporan Data

Tahap terakhir dari sebuah penelitian adalah tahap pelaporan data. Pada tahap ini peneliti menyusun laporan hasil penelitian dengan format sesuai dengan yang sudah di tentukan.