

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian yang dimanfaatkan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*Field Research*), yakni suatu penelitian yang dilaksanakan secara langsung di lapangan atau di lokasi penelitian atau suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi penelitian untuk menyelidiki gejala-gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut.¹ Pada penelitian kualitatif, peneliti memiliki peran mutlak karena peneliti melakukan hubungan atau interaksi langsung dengan lingkungan yang terkait. Peneliti secara langsung datang ke lokasi peneliti menemui informan untuk mendapatkan data dan informasi penelitian secara jelas.²

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menggunakan landasan filosofis positivisme, yang mengkaji keadaan objek yang alamiah, kedudukan peneliti sebagai instrumen kunci, sumber data diambil sampelnya secara sengaja dan spontan, triangulasi digunakan dalam teknik pengumpulan data. atau gabungan, analisis data bersifat kualitatif atau induktif. (berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan). Dan hasil penelitian lebih terfokus pada makna (*observed underlying data*) daripada generalisasi. Penelitian kualitatif ini dilakukan secara intensif, peneliti berpartisipasi di lapangan, mencatat secara akurat apa yang terjadi, kemudian menganalisis dokumen lapangan dan menyusun laporan penelitian secara detail.³

Struktur penelitian kualitatif bersifat umum dan berubah sesuai dengan kondisi lapangan. Oleh karena itu, desainnya harus fleksibel dan juga terbuka. Dalam penelitian kualitatif materinya menggunakan pola deskriptif, artinya pada saat melakukan penelitian lapangan, informasi yang di masukkan dalam kategori atau dalam bentuk lain, seperti foto, dokumen, catatan lapangan ketika penelitian berlangsung.⁴ Penyajian data penelitian ini menggunakan pola deskriptif, yaitu penelitian yang hanya mnegumpulkan data guna

¹ Mukhtazar, *Teknik Penyusunan Skripsi* (Yogyakarta: Absolute Media, 2012), 39.

² J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Grasindo, 2010), 9.

³ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 15-22.

⁴ Rukin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), 7.

menggambarkan fenomena yang sedang berlangsung atau yang sedang terjadi dengan apa adanya.⁵ Penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan mengenai segala yang berhubungan dengan implementasi *relationship marketing* sebagai strategi dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk simpanan AI- Amin.

B. Setting Penelitian

Setting dalam penelitian ini menjelaskan:

1. Lokasi penelitian

Lokasi tempat dilaksanakannya penelitian ini berada di KSPPS BMT AI Amin Kudus yang terletak di Jl. Raya Kudus-Pati KM.5 Ngembal Rejo Kudus 59322.

2. Waktu penelitian

Maka penelitian ini dilakukan sejak bulan November 2022 hingga penelitian ini selesai dilaksanakan.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pelaku atau orang lain yang memahami informasi yang berkaitan dengan subjek penelitian atau sering disebut narasumber. Subjek penelitian dapat berupa benda, manusia atau dalam penelitian lain berupa sekolah, lembaga, bank, atau desa.⁶ Dalam penelitian, istilah yang biasa digunakan untuk menggambarkan subjek penelitian yaitu informan atau partisipan. Istilah informan digunakan ketika subjek memberikan informasi tentang kelompok dan bukan subjek yang diharapkan mewakili dari kelompok tersebut. Sedangkan partisipan, merupakan ungkapan yang digunakan untuk menyebut subjek penelitian yang utamanya dianggap mewakili kelompok yang diteliti, dan memiliki hubungan yang penting dan bermakna bagi peneliti. Kedua istilah ini menganggap peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian kualitatif.⁷ Untuk itu peneliti mengambil beberapa subjek yang dapat dijadikan sampel yaitu Manajer, Karyawan Staff Pembiayaan dan Penggalangan Dana serta nasabah pengguna produk simpanan di KSPPS BMT AI Amin Kudus.

⁵ Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode Dan Prosedur*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), 59-60.

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan* (Jakarta: Pt.Rieka Cipta, 2001), 121-122.

⁷ Boedi Abdullah Dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 72.

D. Sumber Data

Sumber data dapat dikatakan sebagai objek dari mana data diperoleh. Sumber informasi merupakan salah satu hal terpenting dalam penelitian.⁸ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data yaitu. sumber data primer dan sumber data sekunder. Berikut penjelasannya :

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh dengan cara langsung membenamkan diri dalam bidang penelitian.⁹ Dalam sumber data primer ini, peneliti berinteraksi langsung dengan informan terkait data penelitian dan kebutuhan informasi. Sumber data primer dari penelitian ini adalah dengan cara melakukan wawancara (*interview*) kepada subyek yang diteliti ditentukan yakni Manager KSPPS BMT Al Amin, Karyawan staff pembiayaan dan penggalangan dana serta nasabah simpanan Al Amin.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak spontan memberikan data dari informan kepada penghimpun data. Pada riset ini data sekunder berupa data dokumentasi atau laporan KSPPS BMT Al Amin Kudus misalnya jumlah karyawan, jumlah nasabah dan data yang terkait dengan implementasi *relationship marketing* dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk simpanan al amin. Disamping itu data sekunder juga didapatkan peneliti dari jurnal buku, laporan dan sebagainya yang berhubungan dengan riset.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu tahapan penelitian yang paling strategis dan penting, karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh informasi. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data yang digunakan, peneliti tidak dapat memperoleh data sesuai standar yang telah ditetapkan.¹⁰

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi kualitas data penelitian adalah kualitas pengumpulan data. Kualitas pengumpulan

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 172.

⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005), 62.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV. Alfabeta, 2018), 104.

data mengacu pada penentuan metode atau teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi atau kombinasi dari ketiganya (triangulasi).¹¹ Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya sebagai berikut

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan langsung di lapangan dengan cara melihat, mengamati dan mencatat serta merekam secara konsisten dan sistematis sesuai dengan gejala yang terjadi.¹² Menurut Creswell, observasi adalah suatu proses penyempurnaan informasi yang peneliti sendiri lakukan secara langsung dengan melakukan pengamatan secara mendetail terhadap orang-orang sebagai objek observasi dan lingkungannya di area penelitian. Observasi peneliti bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi sebenarnya dari peristiwa atau peristiwa yang dapat menjawab pertanyaan penelitian.¹³

Teknik observasi dapat disimpulkan sebagai teknik pengumpulan data yang mengambil dan mencatat peristiwa yang sedang dipelajari secara langsung sebagai objek. Pada penelitian ini hasil penelitian datang langsung ke tempat penelitian yaitu KSPPS BMT Al Amin Kudus. Keunggulan observasi dalam penelitian ini adalah peneliti dapat memahami konteks data dan situasi secara detail, mendapatkan pengalaman dan kesan sosial yang mendalam sehingga dapat melihat secara langsung hal atau kejadian yang diamati. .

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang, atas dasar ketersediaan dan dalam setting alamiah, di mana arah pembicaraannya mengacu kepada tujuan yang telah ditetapkan dengan mengedepankan trust sebagai landasan utama dalam proses memahami.¹⁴

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 193-194.

¹² Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi Dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, (Jakarta: Pt. Raja Grafindi Persada, 2015), 131.

¹³ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi Dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, 130-131.

¹⁴ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi Dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, 31.

Wawancara yang dimaksud dalam teknik pengumpulan data dengan sistem tanya jawab yang dilakukan secara sistematis dan berdasarkan tujuan penelitian.¹⁵ Wawancara dilakukan dalam bentuk komunikasi dua pihak atau dua orang dimana salah satu pihak menyampaikan beberapa informasi untuk keperluan itu.¹⁶

Teknik ini diterapkan ketika peneliti ingin mengetahui suatu masalah yang perlu diteliti tentang objek penelitian sebagai studi pendahuluan dan memahami objek penelitian secara mendalam. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data survey untuk mengetahui lebih jelas dan detail sejauh mana strategi pemasaran relasional diimplementasikan pada produk simpanan Al Amin. Beberapa informan yang di wawancarai diantaranya yakni Manager KSPPS BMT Al Amin kudus, Karyawan staff pembiayaan dan pengalangan dana dan nasabah yang menggunakan produk simpanan, dengan tujuan untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan pembahasan penelitian serta lebih mendalam dan menginterpretasikan situasi yang terjadi dan fenomena yang ada. Agar hasil wawancara dapat terekam dengan baik, peneliti menggunakan alat-alat bantu untuk melakukan wawancara kepada informan yang bersangkutan seperti buku catatan dan rekaman suara atau rekaman video.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data ini diterapkan dalam melakukan survey informasi dokumenter ini dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang berkaitan dengan sumber-sumber tertulis yang berkaitan dengan topik penelitian. Ada dua sumber dokumen, dokumen resmi dan tidak resmi. Dokumen resmi termasuk instruksi, peraturan, sertifikat kinerja yang dikeluarkan oleh otoritas atau organisasi terkait, dll. Dokumen informal termasuk memo, surat pribadi yang memberikan informasi kuat tentang masalah tersebut.¹⁷

Peneliti di KSPPS BMT Al Amin melakukan dokumentasi untuk mengumpulkan data tertulis, yang meliputi jumlah nasabah dan data-data yang terkait denaj implementasi

¹⁵ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid 2* (Yogyakarta: Andi Offset, 1989)193.

¹⁶ Afifudin dan Beni Ahmad S., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 131.

¹⁷ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 81.

relationship marketing dalam menjaga loyalitas nasabah produk simpanan al amin di KSPPS BMT Al Amin Kudus.

F. Pengujian Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data merupakan kegiatan terakhir kualifikasi peneliti sebelum analisis akhir, namun peneliti yang terlibat tidak kembali ke lapangan. Jika informasi baru diperlukan untuk mengkonfirmasi pengamatan, peneliti dapat kembali untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Uji validitas data dilakukan agar hasil analisis dan interpretasi data dapat dipercaya dan diterima

¹⁸

Pengujian keabsahan data dilakukan untuk mendapatkan data yang valid, bukan untuk mengada-ada. Pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi pengujian, reliabilitas (validitas internal) dan verifiabilitas (objektivitas). Penelitian ini hanya menggunakan uji reliabilitas data, atau kepercayaan terhadap data penelitian kualitatif yang dilakukan dengan triangulasi eksploratif. Triangulasi dalam uji masuk akal berarti memeriksa kembali informasi dari berbagai sumber dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Oleh karena itu, segitiga diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu sebagai berikut.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber didefinisikan sebagai pengujian keandalan informasi sumber yang dilakukan dengan memverifikasi informasi dari berbagai sumber. Informasi yang diperoleh dari beberapa sumber dideskripsikan, dikelompokkan, diklasifikasikan menurut pandangan yang sama atau berbeda atau khusus dari sumber tersebut.¹⁹ Triangulasi sumber dilakukan peneliti terhadap tiga sumber yang menjadi subyek penelitian yakni Manajer, Karyawan staff pembiayaan dan penggalangan dana,serta nasabah pengguna produk simpanan. Dengan dilakukan kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.²⁰

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknis diartikan sebagai bentuk reliabilitas yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik yang berbeda, tetapi peneliti menggunakan sumber yang sama. Apabila terdapat informasi yang berbeda dengan informasi yang diterima,

¹⁸ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung:Alfabeta, 2005), 81-85.

¹⁹ Sugiono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, 366-373.

²⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 373.

maka penyidik akan terus membicarakan hal tersebut dengan sumber informasi yang bersangkutan sampai terungkap kebenarannya.

Peneliti ini menguji reliabilitas informasi terhadap narasumber tidak hanya melalui teknik observasi tetapi juga melalui wawancara dan reportase. Teknik-teknik yang digunakan oleh peneliti bersifat terpadu dan saling berkaitan erat, sehingga informasi yang diperlukan dapat dipelajari secara mendalam. Dengan tiga teknik yang berbeda, namun dari sumber yang sama Diharapkan dapat memperkuat informasi dan data yang di dapatkan mengenai startegi *relationship marketing* dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk Simpanan Al Amin dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu diartikan sebagai uji reliabilitas yang peneliti lakukan dengan cara mengecek data dari sumber yang ada dengan menggunakan teknik yang sama, hanya pada waktu yang berbeda.

Triangulasi waktu dilakukan peneliti dengan mempelajari informasi yang dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dari berbagai bidang dan situasi. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar dapat mengumpulkan fakta-fakta secara tepat dan mendapatkan data yang benar-benar valid. Ada tiga waktu pengumpulan data yaitu waktu pagi, siang dan sore.²¹

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pencarian dan pengumpulan informasi secara sistematis dari pengamatan, wawancara, dan klasifikasi, mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, menguraikannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa (kemampuan menyusun kembali komponen-komponen untuk menciptakan pemahaman baru). Kami menyusun dalam pola, memilih bagian-bagian yang penting dan dapat diteliti serta menarik kesimpulan sehingga mudah dipahami baik untuk diri sendiri maupun orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu dianalisis berdasarkan informasi yang diterima, yang kemudian mengembangkan hipotesis atau pola hubungan tertentu.²²

²¹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 373-374.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 333.

Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan ketika sebelum di lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Namun, di dalam penelitian kualitatif ini menganalisis data lebih fokus selama prosesnya di lapangan bersama dengan proses pengumpulan data. Aktivitas yang terdapat dalam analisis data ialah data *reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verificati*. berikut untuk menganalisis data dalam penelitian:²³

1. Reduksi Data (*Data Reduktion*)

Data yang didapatkan dari lapangan totalnya cukup banyak, maka dibutuhkan penulisan secara cermat dan detail. Sebagaimana yang sudah diungkapkan semakin lama riset dilapangan dijalnkan maka kan semakin beragamnya data yang diperoleh. Mereduksi data maknanya meringkas dan memilih beberapa hal inti yang diyakini penting selanjutnya memangkas yang tidak dibutuhkan. Maka data yang direduksi hendak memberikan uraian yang lebih jelas dan memudahkan penelitian guna menjalankan penghimpunan data kedepannya.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan segerombolan keterangan yang sistematis yang memberi peluang adanya penarian ringkasan dan penentuan kebijakan.²⁴ Apabila pada riset kuantitatif disajikan data melalui wujud grafi, tabel dan sejenisnya, maka riset kualitatif dicerminkan dengan wujud penjelasan ringkas, padat, keterakitan antara golongan dan sejenisnya. Melalui penyajian data hendak memudahkan memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja kedepannya beracuan apa yang sudah dipahami tersebut.²⁵

3. Verifikasi (kesimpulan)

Tahap ketiga dalam analisis data kualitatif ini adalah penarikan kesimpulan data verifikasi. Kesimpulan tersebut bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang didukung dengan bukti valid dilapangan.²⁶ Berdasarkan verifikasi data ini selanjutnya peneliti akan menarik kesimpulan akhir temuan penelitian. Jadi, analisis data kualitatif ini dilakukan dengan

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 333-345.

²⁴ Anis Fuad dan Kandung Spto Nugroho, *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014)), 64.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung : CV Alfabeta, 2009), 341.

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 345.

menyusun data dengan merangkum, mendisplay data dan verifikasi data sehingga dapat mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain.²⁷



²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 348.