

### BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian kualitatif. Oleh karena itu, penelitian ini bersifat penelitian lapangan (*Field Research*). *Field research* adalah sumber data yang diperoleh dari lapangan penelitian yaitu mencari data terjun langsung ke obyek penelitian untuk memperoleh data yang kongret yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.<sup>1</sup>

Sedangkan pendekatan yang peneliti gunakan adalah pendekatan kualitatif. Istilah kualitatif dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh dari prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Karena pada awalnya bahasan penelitian ini belum jelas, *holistic*, kompleks, dinamis, dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijangkau dengan metode penelitian kuantitatif. Selain itu peneliti juga memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis, dan teori.<sup>2</sup>

### B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini merupakan subjek dari mana data diperoleh. Dilihat dari jenis data yang dikumpulkan, sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu: sumber data primer dan sumber data skunder.<sup>3</sup>

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukur (peneliti melakukan wawancara sesuai dengan kapasitas narasumber dalam memberikan informasi) atau pengambilan data pada subjek sebagai sumber informasi

---

<sup>1</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Andi Offset, Yogyakarta, 1989, hlm.66

<sup>2</sup> Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pleajar, Yogyakarta, 2001, hlm.5

<sup>3</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2001, hlm.3

yang dicari.<sup>4</sup> Dalam hal ini adalah tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai merupakan sumber data primer atau utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman, pengambilan foto dan lain sebagainya.<sup>5</sup>

Perolehan data ini peneliti dapatkan melalui observasi yang bersifat langsung dan wawancara dengan subjek yang bersangkutan yaitu pemilik usaha distro *Locked Targeted*.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh lewat pihak lain (melalui dokumentasi maupun observasi yang peneliti lakukan kepada pihak-pihak yang dianggap mendukung dalam penelitian ini), tidak langsung diperoleh peneliti dari subjeknya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.<sup>6</sup> Walaupun dikatakan bahwa sumber diluar kata dan tindakan merupakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber data arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.<sup>7</sup>

Data sekunder dalam penelitian ini berupa data-data mengenai sejarah perkembangannya, dan jasa yang ada dengan menggunakan metode dokumentasi yaitu dengan melihat dokumen yang telah dimiliki oleh organisasi tersebut.

## C. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Toko *Locked Target* yang berada di jalan Jln. KH.Turaichan Adjhuri, Kajeksan Pagongan Lor Rt 2 Rw 1 kode pos 59314 Kudus, Jawa tengah, Indonesia.

---

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 1996, hlm.114

<sup>5</sup> Lexy J. Moloeng, *Op.Cit.*, hlm.112

<sup>6</sup> Saifuddin Azwar, *Op. Cit.*, hlm. 91

<sup>7</sup> Lexy J. Moloeng, *Op..Cit.*, hlm.13

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.<sup>8</sup> Dalam penelitian kualitatif ini, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi alamiah).

Adapun metode pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Observasi (pengamatan) adalah teknik yang dilakukan secara langsung dan pencatatan secara otomatis terhadap fenomena yang diselidiki.<sup>9</sup> Karena penelitian yang dilakukan adalah termasuk jenis penelitian kualitatif, maka observasi yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah observasi terus terang (peneliti melakukan observasi ke lapangan secara langsung dan benar-benar melihat situasi dan kondisi di lapangan terkait dengan cara mempertahankan konsumen dalam perspektif ekonomi islam. Peneliti juga menggunakan observasi partisipatif pasif, yaitu peneliti datang di tempat penelitian tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan ditempat penelitian.<sup>10</sup>

2. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah proses pengumpulan data atau keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya/pewawancara dengan si penjawab/responden dengan menggunakan alat yang namakan *interview guide* (panduan wawancara).<sup>11</sup> Sehingga dalam hal ini informasi atau keterangan

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm.62

<sup>9</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Jilid 2, Andi Offset, Yogyakarta, 2001, hlm.136

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabet, Bandung, 2009, hlm.312

<sup>11</sup> Moh Nazir, *Metodologi Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988, hlm.234

yang diperoleh langsung dari responden atau informan dengan cara tatap muka dan bercakap-cakap, sedangkan subyek *interview* ini adalah pemilik Toko *Locked Target* tentang cara mempertahankan konsumen dalam perspektif islam.

### 3. Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan setiap bahan tertulis atau film yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seseorang peneliti. Sugiyono mengungkapkan bahwa definisi dokumen yakni catatan, peristiwa yang sudah berlalu. Jadi, dokumen dapat dipahami sebagai setiap catatan tertulis yang berhubungan dengan suatu peristiwa masa lalu, baik yang dipersiapkan maupun tidak dipersiapkan untuk suatu penelitian.<sup>12</sup>

Teknik dokumentasi adalah metode untuk mencari data otentik yang bersifat dokumentasi. Baik data ini berupa catatan harian, memori, gambar, peraturan, kebijakan dan catatan penting.<sup>13</sup> Penggunaan metode dokumentasi ini untuk memperkuat dan mendukung informasi-informasi yang didapatkan dari hasil observasi dan *interview*.

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis. Dalam penelitian kualitatif, instrument penelitian utamanya adalah peneliti sendiri, namun setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan menjadi instrumen penelitian sederhana yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara.

---

<sup>12</sup> Andi Prastowo, *Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*, DIVA Press, Yogyakarta, 2010, hlm. 191.

<sup>13</sup> Sugiyono, *Op.Cit (Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, hlm. 329.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara dengan mendatangi langsung narasumber yaitu pemilik toko *Locked Target*. Dalam wawancara ini peneliti menggunakan catatan sebagai daftar pertanyaan.<sup>14</sup>

#### F. Uji Keabsahan Data

Kredibilitas data penelitian kualitatif dilakukan dengan cara :

##### 1. Perpanjangan Waktu

Dengan perpanjangan waktu pengamatan berarti peneliti kembali meneliti ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara lagi dengan sumber yang pernah ditemui maupun yang baru.<sup>15</sup> Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian, difokuskan pada pengujian terhadap data yang diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar, berarti kredibel, maka waktu perpanjangan dapat diakhiri.

##### 2. Meningkatkan Ketekunan

Berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.<sup>16</sup>

##### 3. Triangulasi

Diartikan sebagai pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.<sup>17</sup> Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat tiga triangulasi, yaitu :<sup>18</sup>

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Op.Cit (Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, hlm.223

<sup>15</sup> Sugiyono, *Op.Cit (Memahami Penelitian Kualitatif)*, hlm.122

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm.124

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm.83

<sup>18</sup> *Ibid.*, hlm.125-127

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

d. Mengadakan *Member Check*

Yaitu proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data, dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.<sup>19</sup>

e. Menggunakan Bahan Referensi

Yaitu adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti.<sup>20</sup>

## G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>21</sup>

Sebelum langkah-langkah dalam analisis data, perlu disampaikan uraian ilmu bantu yang digunakan dalam analisis data. Penelitian dengan

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm.129

<sup>20</sup> *Ibid.*, hlm.128

<sup>21</sup> *Ibid.*, hlm.89

judul “Analisis Strategi Mempertahankan Konsumen di Toko *Locked Target* Dalam Perspektif Ekonomi Islam” ini menggunakan ilmu bantu sosiologi. Ilmu bantu sosiologi menurut pandangan Max Weber yaitu suatu ilmu yang mempelajari tindakan sosial. Tidak semua tindakan manusia dapat dianggap sebagai tindakan sosial. Suatu tindakan hanya dapat disebut sebagai tindakan sosial apabila tindakan tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan perilaku orang lain dan berorientasi pada perilaku orang lain.

Weber mengungkapkan pandangan yang mendasar bahwa kelas-kelas tidak dapat melakukan aksi, yang dapat melakukan aksi adalah kelompok, termasuk kelompok-kelompok dan perwakilan-perwakilan yang berpihak pada suatu kelas.<sup>22</sup> Dengan kata lain, sosiologi mempelajari tingkah laku manusia sebagai anggota masyarakat, tidak sebagai individu yang terlepas dari kehidupan masyarakat. Salah satu sifat manusia adalah sebagai makhluk sosial di samping sebagai makhluk individual. Sebagai makhluk individual manusia mempunyai dorongan atau motif untuk mengadakan hubungan dengan dirinya sendiri, sedangkan sebagai makhluk sosial manusia mempunyai dorongan untuk mengadakan hubungan dengan orang lain. Dengan adanya dorongan tersebut, maka manusia akan mencari orang lain untuk mengadakan hubungan guna mengadakan interaksi.<sup>23</sup> Dorongan tersebut dapat dilakukan melalui orang yang dirasa memiliki pengaruh cukup besar dalam hubungan suatu masyarakat misal tokoh agama. Dalam hal ini peneliti berpendapat bahwa orang yang memiliki pengaruh di suatu kelompok dalam penelitian ini adalah pemilik Toko *Locked Target*. Pemilik Toko *Locked Target* mendapat informasi dari karyawan yang telah mengamati konsumen dari yang sering hingga menjadi jarang membeli, sehingga pemilik Toko *Locked Target* melakukan strategi mempertahankan konsumen agar konsumen menjadi sering membeli kembali.

---

<sup>22</sup> Peter Beilharz, *Teori-teori Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2003, hlm. 367

<sup>23</sup> Bimo Walgito, *Psikologi Sosial*, Edisi Revisi, Andi Offset, Yogyakarta, 2003, hlm. 65

Kemudian fokus bahasan dalam sosiologi ini adalah interaksi manusia, yaitu pengaruh timbal balik diantara dua orang atau lebih dalam perasaan, sikap, dan tindakan.<sup>24</sup> Interaksi sosial tidak mungkin terjadi apabila tidak memenuhi dua syarat, yaitu:<sup>25</sup>

1. Adanya kontak sosial

Berasal dari bahasa Latin *con* dan *tango* yang berarti secara bersama-sama menyentuh. Secara fisik, kontak baru terjadi apabila terjadi hubungan badaniah. Sebagai gejala sosial itu tidak perlu berarti suatu hubungan badaniah, karena orang dapat mengadakan hubungan dengan pihak lain tanpa menyentuhnya. Kontak sosial dapat berlangsung dalam tiga bentuk, yaitu antar orang perorangan, antara orang-perorangan dengan suatu kelompok manusia atau sebaliknya, dan antara suatu kelompok manusia dengan kelompok manusia lainnya.

2. Adanya komunikasi

Yaitu seseorang memberi arti pada perilaku orang lain, perasaan-perasaan apa yang ingin disampaikan oleh orang tersebut. Orang yang bersangkutan kemudian memberi reaksi terhadap perasaan yang ingin disampaikan oleh orang tersebut. Dengan komunikasi seseorang dapat menyampaikan informasi, ide ataupun pemikiran, pengetahuan, konsep dan lain-lain kepada orang lain secara timbal balik, baik sebagai penyampai maupun sebagai penerima komunikasi. Dengan komunikasi manusia dapat berkembang dan dapat melangsungkan kehidupan bermasyarakat.<sup>26</sup> Sarana komunikasi dapat berbentuk dari pembicaraan, tulisan, maupun media lain.<sup>27</sup> Dari uraian tersebut bisa dipahami bahwa data yang ingin penulis

---

<sup>24</sup> J.Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, Prenada Media, Jakarta, 2004, hlm.4

<sup>25</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm.58

<sup>26</sup> Bimo Walgito, *Op. Cit.*, hlm.75

<sup>27</sup> Zainul Ma'arif, *Logika Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm.13

kumpulkan dan dianalisis mengenai strategi mempertahankan konsumen. Sehingga diperoleh data tentang relasi, sesuai dengan judul penulis yaitu analisis strategi mempertahankan konsumen dalam perspektif ekonomi islam.

Dari uraian tersebut bisa dipahami bahwa data yang ingin penulis kumpulkan dan dianalisis mengenai strategi pemilik Toko *Locked Target* dalam mempertahankan konsumen. Sehingga diperoleh data yang akurat, sesuai dengan judul penulis yaitu Analisis Strategi Konsumen Di Toko *Locked Target* Dalam Perspektif Ekonomi Islam.

Setelah peneliti menguraikan ilmu bantu yang digunakan dalam penelitian “Analisis mempertahankan Konsumen Di *Toko Locked Target* Dalam Perspektif Ekonomi Islam”, selanjutnya peneliti akan menjelaskan langkah-langkah dalam analisis data yaitu :<sup>28</sup>

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang telah terkumpul dari berbagai sumber yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dilukiskan dalam catatan lapangan, dokumentasi pribadi, dokumentasi resmi, dan sebagainya. Data yang banyak tersebut kemudian dibaca, dipelajari dan ditelaah. Selanjutnya setelah penelaah dilakukan maka sampailah pada tahap reduksi data. Pada tahap ini peneliti menyortir data dengan memilah mana yang menarik, penting dan berguna. Sedangkan data yang dirasa tidak dipakai ditinggalkan. Dalam mereduksi data,

---

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm.92-99

setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai yaitu pada temuan.

Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengelompokkan data berdasarkan aspek-aspek permasalahan penelitian, yaitu Analisis Strategi Mempertahankan Konsumen Di Toko *Locked Target* Dalam Perspektif Ekonomi Islam.

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

Setelah data direduksi, maka langkah selanjtnya adalah mendisplay/penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan sejenisnya melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan teks yang bersifat naratif.

Sesuai dengan aspek-aspek penelitian ini, maka susunan penyajian datanya dimulai dari Analisis Strategi Mempertahankan Konsumen Di Toko *Locked Target* Dalam Perspektif Ekonomi Islam.

## 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada pengumpulan data berikutnya. Tapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dalam penelitian ini kesimpulan

yang diambil sewaktu-waktu dapat berubah. Hal ini disesuaikan dengan bukti-bukti yang ditemukan oleh peneliti di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini diharapkan merupakan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya.

