

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu peneliti mengamati langsung semua yang terjadi di lapangan, dan pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan bukan berupa angka, melainkan dari wawancara, observasi di lapangan, dan berbagai macam dokumen.¹ Dengan ketiga macam data ini maka dapat diketahui dan bertujuan untuk memberi gambaran realita di lapangan secara rinci dan akurat. Oleh karena itu, penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku tentang strategi pemasaran BMT Mubarakah dalam meningkatkan loyalitas anggota dengan menggunakan metode deskriptif.

Penelitian kualitatif menurut Sugiyono adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya eksperimen), di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci pengambilan sample sumber dan data dilakukan secara purposive dan snowbaal, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Data yang dihasilkan adalah data deskriptif berupa kata-kata.²

Penelitian kualitatif dimaksud sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau

¹ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*, UII Press, Yogyakarta, hlm 34

² Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013, hlm

bentuk hitungan lainnya.³ Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah, atau natural setting, sehingga metode penelitian ini sering disebut sebagai metode naturalistik. Objek alamiah adalah objek apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki objek, setelah berada dalam objek, dan setelah keluar dari objek relatif tidak berubah.⁴ Dalam penelitian ini nanti yang akan diamati oleh penulis adalah strategi pemasaran BMT Mubarakah dalam meningkatkan loyalitas anggota.

B. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan dua metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer yaitu dengan wawancara dan observasi, wawancara berupa wawancara langsung dengan individu atau perseorangan yang merupakan manager, marketing dan juga anggota BMT Mubarakah, sedangkan observasi berupa hasil observasi langsung terhadap objek penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari sumber bacaan yang berasal dari dokumen-

³ Afifuddin dan Beni Ahmad Saebant, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung, 2009, hlm. 68

⁴ *Ibid.*, hlm 58

dokumen resmi dari instansi BMT Mubarakah, dan website tentang strategi pemasaran di BMT Mubarakah.⁵

C. Lokasi Penelitian

Luas daerah penelitian sangat mempengaruhi jumlah waktu dan tenaga untuk mengumpulkan data. Untuk itu, peneliti harus mampu memilih metode pengumpulan data yang paling efektif dan efisien.⁶ Lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah BMT Mubarakah Jl. Kudus –Purwodadi Km. 8 Undaan Lor, Kudus.

D. Instrumen Penelitian

Dua hal utama yang mempengaruhi kualitas hasil penelitian yaitu, kualitas instrumen penelitian, dan kualitas pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri, oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Yang melakukan validasi adalah peneliti itu sendiri melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawancara terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan.

Penelitian kualitatif sebagai human instrumen, berfungsi menetapkan fokus penelitian memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.⁷ Instrumen dalam penelitian ini adalah brosur-brosur, hasil wawancara dengan karyawan BMT Mubarakah, unduh website BMT Mubarakah.

⁵ Nur Indrianto dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta, 1999, hlm 146-147

⁶ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*, UII Press, Yogyakarta, 2005, hlm. 120

⁷ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 222

E. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan masalah yang akan dibahas maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya.⁸

1. observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan mata untuk mengamati langsung dalam keperluan tersebut. Observasi ini digunakan untuk penelitian yang telah direncanakan secara sistematis bagaimana strategi pemasaran dalam meningkatkan loyalitas anggota BMT Mubarakah.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara mempertemukan dua orang untuk bertukar informasi dan ide dengan cara tanya jawab antara si penannya dengan si penjawab dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).

Tujuan penulis menggunakan metode wawancara adalah untuk memperoleh data secara rinci dan jelas tentang bagaimana strategi yang digunakan oleh BMT Mubarakah untuk menciptakan kepuasan anggota sehingga mampu meningkatkan loyalitas anggota.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang atau lembaga.

Hasil penelitian dari hasil observasi dan wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi seseorang atau lembaga sejak kecil atau permulaan dari lahirnya lembaga yang diteliti. Metode dokumentasi adalah pengumpulan data dengan meneliti catatan-catatan penting yang berhubungan erat dengan objek penelitian. Dokumentasi yang dipergunakan oleh

⁸ *Ibid.*, hlm. 224

peneliti adalah berupa dokumen tertulis, buku perpustakaan, serta gambar kegiatan yang ada di BMT Mubarakah.

F. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini pengujian keabsahan data, peneliti menekankan pada uji kredibilitas. Menurut Sugiyono, pengujian kredibilitas data penelitian kualitatif dapat dilakukan antara lain dengan, perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, tringulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan, dilakukan untuk dapat meningkatkan kepercayaan/kredibilitas data, dalam hal mana peneliti kembali lagi ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara. Perpanjangan pengamatan ini terutama difokuskan terhadap data yang telah diperoleh peneliti dari informan, setelah dicek kembali ke lapangan, data itu ternyata benar dan tidak berubah, sehingga menunjukkan data penelitian ini adalah kredibel.
2. Meningkatkan ketekunan, dalam hal ini peneliti berusaha lebih tekun dan cermat untuk memperoleh kepastian dan akurasi data, dengan mengecek kembali data-data maupun dengan membaca berbagai referensi terutama konsep-konsep atau teori yang telah disajikan dalam tinjauan pustaka terkait dengan temuan penelitian. Dengan begitu wawasan peneliti menjadi semakin luas dan tajam untuk memeriksa bahwa data yang ditemukan peneliti adalah benar, dapat dipercaya untuk selanjutnya dibahas dengan menggunakan pendekatan konsep atau teori pada tinjauan pustaka.
3. Tringulasi, artinya data dicek kembali dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Misalnya data/keterangan yang diperoleh dari kepala bagian kemudian dikroscek dengan data/keterangan dari kepala sub bagian atau dari staf.

4. Analisis kasus negatif, artinya apakah ada kata yang berbeda atau tidak, sejauh yang peneliti analisis terhadap kasus negatif ini secara substantif sangat kecil atau lemah, maka data yang diperoleh akan kredibel.
5. Menggunakan bahan referensi, artinya data yang diperoleh disertai dengan alat pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Misalnya data interaksi observasi diukung oleh foto-foto.
6. Mengadakan member Check, adalah proses pengecekan data dengan mendatangi kembali informan setelah merangkum atau mendiskripsikan data-data yang telah diberikan, atau melalui diskusi dengan teman sejawat terkait data yang diperoleh.

G. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (*triangulasi*), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang

terkumpul bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik tianggulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.⁹

Analisis data dilapangan menurut Miles dan Huberman adalah aktivitas dalam analisi data kualitatif dilakukan secara interaktif, dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

a. *Data reduction* (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan hal-hal penting, dicari tema dan polanya dengan begitu akan diperoleh data yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Dalam mereduksi data, penelitian akan dipandu oleh tujuan yang ingin dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan

b. *Data display* (penyajian data)

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Pada penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, phie card, pictogram dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data penelitian kualitatif adalah dengan teks dan bersifat naratif.

Dengan mendisplaykan data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. *Conclusion drawing/verification*

Langkah ketiga dalam analisi penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak

⁹ Sugiyono. *Op. Cit.*, hlm 243-245

ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.¹⁰



¹⁰ Sugiyono. *Op. Cit.*, hlm 247-252