

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Untuk menentukan Analisis Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah yang berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian kualitatif. Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian *field research*, yang mana dapat disebut juga sebagai penelitian empiris, yaitu penelitian yang data dan informasinya diperoleh dari kegiatan di lapangan kerja penelitian secara langsung.¹

Untuk penelitian ini penulis melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang *konkrit* tentang strategi manajemen hubungan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas nasabah di BPR Artha Huda Abadi, dengan menggunakan unsur pokok yang harus ditemui sesuai dengan masalah yang ada, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan menghasilkan karya ilmiah yang berbobot, sesuai dengan kriteria karya ilmiah. Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.²

B. Pendekatan Penelitian

Untuk memperoleh data, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi, karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang

¹Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, UII Press, Yogyakarta, 2005, hlm. 34.

² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 1.

di tempat penelitian.³ Untuk penelitian ini yang diamati adalah Analisis Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Artha Huda Abadi Pati. Seberapa pentingnya strategi manajemen hubungan pelanggan dan keterkaitan manajemen hubungan pelanggan dengan loyalitas nasabah.

C. Waktu dan Lokasi Penelitian

Untuk penelitian ini peneliti dalam mengumpulkan data dan fakta yang lengkap, valid dan akurat memerlukan waktu dan tenaga yang cukup. Sehingga dalam penelitian akan menghasilkan karya ilmiah yang berbobot. Waktu yang diperlukan untuk memulai penelitian terhitung dari bulan Februari, Maret dan April atau kurang lebih sekitar 3 bulan masa penelitian.

Lokasi penelitian adalah PT BPR Artha Huda di Desa Waturoyo Kecamatan Margoyoso, Kabupaten Pati. Alasan peneliti mengadakan penelitian di perusahaan ini untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap sebagai bahan materi. Peneliti kali ini dengan tujuan mampu memberikan gambaran secara luas mengenai analisis strategi manajemen hubungan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT BPR Artha Huda Abadi Margoyoso Pati.

D. Objek dan Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah responden yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Subjek atau responden penelitian memiliki latar belakang dan kemampuan yang berbeda-beda.⁴ Dalam menentukan subjek penelitian diperlukan kesesuaian antara kebutuhan sumber informasi yang terkait dengan permasalahan penelitian, yaitu narasumber yang akan diwawancarai.

³Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Media Ilmu Press, Kudus, 2016, hlm. 2.

⁴*Ibid.*, hlm. 120.

Subjek penelitian yang dimaksud adalah darimana data dapat diperoleh. Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam BPR Artha Huda Abadi Margooso Pati, meliputi karyawan bagian Account Officer dan Customer Service.

Objek dalam penelitian ini adalah yang terkait dalam strategi manajemen hubungan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT BPR Artha Huda Abadi Margoyoso Pati.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Instrumen sebagai alat pengumpul data harus betul-betul dirancang dan dibuat sedemikian rupa sehingga menghasilkan data yang empiris sebagaimana adanya.⁵

Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data serta membuat kesimpulan atas penelitiannya tersebut.⁶

Adanya penelitian ini instrument penelitian yang utama adalah peneliti sendiri dengan melakukan observasi dan *interview* langsung pada pihak karyawan bagian account officer dan karyawan bagian customer service di PT BPR Artha Huda Abadi Margoyoso Pati. Alat yang digunakan yaitu berupa *point* pertanyaan atau draf pertanyaan yang nantinya dikembangkan dengan bahasa peneliti sendiri ketika melakukan *interview* disertai dengan dokumentasi

⁵Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori-Aplikasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hlm. 168.

⁶Masrukhin, *Op. Cit.*, hlm. 97.

F. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh.⁷ Dalam mendapatkan data yang akurat, mula-mula dilakukan penelitian terhadap data sekunder kemudian dilanjutkan penelitian lapangan untuk memperoleh data primer. Adapun dalam sumber data dalam penelitian ini ada 2 macam, diantaranya sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personel yang diteliti dari objek mana yang diteliti.⁸ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh dari informan yang secara langsung memberikan data kepada peneliti. Informan tersebut adalah karyawan bagian kabag pemasaran dan karyawan bagian customer service dari BPR Artha Huda Abadi Margoyoso Pati. Data primer ini berupa hasil wawancara dengan pihak BPR Artha Huda Abadi.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli.⁹ Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan sudah dikumpulkan oleh pihak lain. Terkait dengan data sekunder, peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut menurut kebutuhannya. Data sekunder selain tersedia di tempat lokasi (instansi) tempat dimana penelitian itu dilakukan juga tersedia di luar instansi atau lokasi penelitian.¹⁰ Data sekunder antara

⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1996, hlm. 114.

⁸Moh. Prabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hlm. 57.

⁹*Ibid.*, hlm. 58.

¹⁰Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta, 2011, hlm. 104.

lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan lain sebagainya.¹¹

G. Teknik Pengumpulan Data

Suatu penelitian selalu terjadi proses pengumpulan data. Penelitian di samping perlu menggunakan metode yang tepat, juga perlu memilih teknik dan alat pengumpulan data yang relevan. Penggunaan teknik dan alat pengumpul data yang tepat memungkinkan diperolehnya data yang objektif.¹²

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode observasi (pengamatan)

Observasi (pengamatan) adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek penelitian.¹³ Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan bagian AO dan karyawan bagian Customer Service di BPR Artha Huda Abadi Margoyoso Pati sebagai objek penelitian. Pengamatan dalam penelitian ini adalah dilakukan dengan melihat serta mengamati keberadaan bagian Manajemen Hubungan Pelanggan untuk Meningkatkan loyalitas Nasabah pada BPR Artha Huda Abadi Margoyoso pati.

2. Metode *interview* (wawancara)

Interview (wawancara) adalah suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Biasanya komunikasi ini dilakukan dengan keadaan saling berhadapan atau bertatap muka langsung.¹⁴ Adapun

¹¹Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Press, Jakarta, 2014, hlm. 30.

¹²Nurul Zuriah, *Op. Cit.*, hlm. 171.

¹³Moh. Prabundu Tika, *Op. Cit.*, hlm. 58.

¹⁴Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, PT. Bumi aksara, Jakarta, 2003, hlm. 113.

wawancara dilakukan dalam penelitian ini sebagai metode pengumpulan data adalah wawancara terhadap karyawan dan pihak-pihak yang terkait dengan Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Huda Abadi Margoyoso Pati.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Biasanya berbentuk peninggalan tertulis, seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori, pendapat, dalil atau hukum, dan lain sebagainya.¹⁵ Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

H. Uji Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang dikumpulkan, maka peneliti akan melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Teknik triangulasi

Yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan, yaitu sebagai berikut:

a. Triangulasi data

Menggunakan berbagai sumber data, seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi, atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

b. Triangulasi pengamat

Adanya pengamat dari luar peneliti yang turut memeriksa hasil pengumpulan data. Dalam penelitian ini, misalnya pembimbing bertindak sebagai pengamat yang memberikan masukan terhadap hasil pengumpulan data.

¹⁵Nurul Zuriah, *Op. Cit.*, hlm. 191.

c. Triangulasi teori

Penggunaan berbagai teori yang berlainan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memenuhi syarat. Pada penelitian ini, berbagai teori telah dijelaskan pada bab II untuk dipergunakan dan menguji terkumpulannya data tersebut.

d. Triangulasi metode

Penggunaan berbagai metode untuk meneliti suatu hal, seperti metode wawancara dan metode observasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan metode wawancara yang ditunjang dengan metode observasi pada saat wawancara dilakukan.¹⁶

2. *Member check*

Merupakan pengecekan kebenaran informasi kepada para informan yang telah ditulis oleh peneliti dalam laporan penelitian. Tujuan dari *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.¹⁷

Jika melalui pemeriksaan-pemeriksaan tersebut ternyata ada perbedaan data atau informasi yang ditemukan maka keabsahan data diragukan kebenarannya, dalam keadaan seperti itu peneliti harus melakukan pemeriksaan lebih lanjut, sehingga diketahui informan yang mana yang benar/absah.

I. Metode analisa Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga udah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa,

¹⁶Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, CV Pustaka Setia, Bandung, 2012, hlm. 143

¹⁷Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, UMM Press, Malang, 2004, hlm. 82.

menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹⁸

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif dan analisis induktif. Analisis tersebut memuat secara rinci tautan (konteks) dan makna kejadian serta pandangan subjek penelitian mengenai fenomena yang diselidiki.¹⁹ Untuk penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis.²⁰ Sedangkan analisis induktif adalah analisis yang berangkat dari fakta-fakta yang bersifat khusus, peristiwa-peristiwa yang konkret, kemudian dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa yang konkret tersebut ditarik generalisasi-generalisasi yang bersifat umum.²¹

Adapun tahapan-tahapan dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Analisis data sebelum di lokasi penelitian

Analisis data dapat dilakukan terhadap berbagai penelitian di masa lalu, teori yang ajeg, sehingga mengundang rasa penasarannya peneliti untuk segera terjun ke lapangan.

2. Analisis data selama dilokasi penelitian

Analisis terhadap hasil wawancara, analisis terhadap gejala selama peneliti berpartisipasi dengan masyarakat, dan analisis terhadap berbagai tanggapan orang-orang yang diwawancarai. Dengan dilakukannya analisis selama di lapangan, peneliti akan memperoleh jawaban langsung yang jawabannya sudah dipandang relevan, memuaskan, dan cukup atau sebaliknya sehingga peneliti dapat terus menggali informasi yang masih dibutuhkan sebagai bahan analisisnya.

¹⁸Masrukhin, *Op Cit.*, hlm. 109.

¹⁹*Ibid.*, hlm. 19.

²⁰Nurul Zuriah, *Op. Cit.*, hlm. 47.

²¹Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, ANDI, Yogyakarta, 2002, hlm 42

3. Analisis data setelah selesai penelitian di lapangan

Analisis ini dilakukan dengan berbagai pendekatan, terutama dalam menafsirkan isi data yang berkaitan dengan masalah dan fokus penelitian. Apabila data yang diperoleh di lapangan cukup banyak, peneliti melakukan reduksi data, yaitu dipilih bagian yang penting saja dengan cara merangkum data.²²



²²Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Op. Cit.*, hlm. 155