

BAB III

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah konsep teoretik tentang berbagai metode, kelebihan dan kelemahannya, yang dalam karya ilmiah dilanjutkan dengan pemilihan metode yang digunakan. adapun metode penelitian mengemukakan secara teknis metode-metode yang digunakan dalam penelitiannya.¹

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian lapangan/*field research*, yaitu melakukan penelitian langsung pada objek yang diteliti untuk mengamati lebih dekat hal-hal yang ada hubungannya dengan masalah dalam penelitian ini dengan menggali data primer yaitu data yang dikumpulkan dari sumber data. Sifat dari penelitian ini adalah asosiatif, yaitu menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih dari suatu sebab variabel independen menjadi akibat variabel dependen.²

Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan secara komprehensif mengenai evaluasi pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan loyalitas anggota pada BMT Amanah Kudus.

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penelitian dengan pendekatan kualitatif menekankan analisis proses dari proses berpikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. Penelitian kualitatif tidak berarti tanpa menggunakan dukungan dari data kuantitatif, tetapi lebih ditekankan pada kedalaman berpikir formal dari peneliti dalam menjawab permasalahan yang dihadapi. Penelitian kualitatif bertujuan mengembangkan konsep sensitivitas pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berkaitan dengan penelusuran teori dari bawah

¹ Toto Syatori dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Pustaka Setia, Bandung, 2012, hal. 35.

² Indriantoro dan Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta, 2002, hal. 27.

(*grounded theory*) dan mengembangkan pemahaman akan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi.³

Pendekatan kualitatif memiliki sifat deskriptif, karena di dalam penelitian ini penulis hanya berusaha memaparkan atau menggambarkan keadaan perusahaan melalui hasil analisis. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto “Diskripsi yang berarti memaparkan atau menggambarkan sesuatu hal, misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan, dan lain-lain”. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta – fakta, sifat – sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.⁴

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambil data langsung pada sumber obyek sebagai informasi yang dicari. Sumber data primer dapat diperoleh dari observasi dan wawancara.

Data observasi meliputi data letak geografis BMT Amanah Kudus, data batas BMT Amanah Kudus sebelah utara, selatan, barat, timur, serta letak BMT Amanah Kudus dilihat berdasarkan tempat – tempat penting di Kudus.

Wawancara langsung dilaksanakan dengan manajemen BMT Amanah Kudus yang meliputi Ibu Sulistiyani, Ibu Sumiatun, Bapak Supardi selaku narasumber Anggota, Bapak Saiful Anwar, SE selaku Manager Umum, Bapak Ainul Yakin selaku Manager, Bapak Slamet Fitrianto selaku Marketing di BMT Amanah Kudus.

³ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2015, hal. 80.

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2002, hal. 3.

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari perusahaan atau data yang terjadi di lapangan yang di peroleh dari teknik wawancara khususnya dengan pihak yang berwenang dengan penelitian ini. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁵

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yang diberikan oleh pihak lain maupun pihak perusahaan. Data sekunder yang digunakan berupa literatur ilmiah dan lainnya seperti buku (perpustakaan), website media internet (media cetak dan elektronik). Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari berbagai pusat data yang ada antara lain pusat data di perusahaan atau lembaga yang memiliki poll data.⁶ Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa data tentang struktur organisasi, proses produksi, flowcart, produk perusahaan, dan sejarah perusahaan.

C. Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi dimaksud untuk mempermudah dan memperjelas objek yang menjadi sasaran penelitian, sehingga permasalahan tidak terlalu luas. Lokasi penelitian adalah objek penelitian tempat kegiatan penelitian dilakukan. Tempat penelitian dipilih karena adanya kesediaan penuh dari pihak manajemen untuk bekerjasama dan membantu penulis dengan memberikan data dan informasi penulis butuhkan guna kelancaran penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan di BMT Amanah Kudus.

⁵ Sugiyono, *Op. Cit*, hal. 402.

⁶ Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*, BPFE Universitas Diponegoro, Semarang, 2006, hal. 27.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif instrumen penelitian utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat mempertajam serta melengkapi data hasil pengamatan melalui observasi dan wawancara.⁷ Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.⁸ Dalam penelitian ini jenis observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi terus terang atau tersamar. Dalam hal ini peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau dilakukan dengan terus terang, maka peneliti tidak akan diijinkan untuk melakukan observasi. Kegiatan observasi yang dilakukan peneliti meliputi pengamatan langsung oleh peneliti dilokasi penelitian yaitu mengamati kondisi fisik evaluasi pelayanan sistem jempot bola dalam meningkatkan loyalitas anggota BMT Amanah Kudus.

Data observasi meliputi data letak geografis BMT Amanah Kudus, data batas BMT Amanah Kudus sebelah utara, selatan, barat, timur, serta letak BMT Amanah Kudus dilihat berdasarkan tempat – tempat penting di Kudus.

⁷Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm 61.

⁸ *Ibid*, hal. 64.

2. Metode Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan responden atau informan. Jenis wawancara dalam penelitian ini merupakan wawancara tak terstruktur adalah wawancara yang bisa dikatakan pertanyaan dan jawabannya diserahkan atau berada pada orang yang diwawancarai.⁹

Wawancara langsung dilaksanakan dengan manajemen BMT Amanah Kudus yang meliputi Ibu Sulistiyani, Ibu Sumiatun, Bapak Supardi selaku narasumber Anggota, Bapak Saiful Anwar, SE selaku Manager Umum, Bapak Ainul Yakin selaku Manager, Bapak Slamet Fitrianto selaku Marketing di BMT Amanah Kudus.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.¹⁰

Dalam penelitian ini peneliti melakukan metode wawancara semi terstruktur. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

Wawancara baik yang dilakukan *face to face* maupun yang menggunakan pesawat telepon, akan selalu terjadi kontak pribadi, oleh karena itu pewawancara perlu memahami situasi dan kondisi sehingga dapat memilih waktu yang tepat kapan dan harus melakukan wawancara.

⁹ Mega Fareza, dkk, Op. Cit., hal. 4.

¹⁰ *Ibid*, hal. 72

Pada saat responden sedang sibuk bekerja, sedang mempunyai masalah berat, sedang mulai istirahat, sedang tidak sehat, atau sedang marah, maka harus hati-hati dalam melakukan wawancara. Kalau dipaksakan wawancara dalam kondisi seperti itu, maka akan menghasilkan data yang tidak valid dan akurat.

3. Metode Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan menggunakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara menyalin dengan menggunakan catatan data yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dokumen yang dibuat dalam penelitian ini adalah dalam bentuk catatan dan foto terutama foto-foto terkait dengan produk yang ditawarkan BMT, personal selling, dan data penjualan. Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipergunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam proses penelitian. Data pada penelitian diperoleh secara deskriptif dan kemudian disajikan secara kualitatif.

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life historic*), biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.¹¹

Foto juga merupakan salah satu bahan documenter. Foto bermanfaat sebagai sumber informasi karena foto mampu membekukan dan menggambarkan peristiwa yang terjadi. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel / dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, di sekolah, di tempat kerja, di

¹¹ *Ibid*, hal. 82.

masyarakat dan autobiografi. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.¹² Metode dokumentasi diambil dari data yang ada pada BMT Amanah Kudus.

E. Uji Keabsahan Data

Banyak hasil penelitian kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal, yaitu subjektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa kontrol, dan sumber data kualitatif yang kurang *credible* akan mempengaruhi hasil akurasi penelitian. Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa cara menentukan keabsahan data, dalam penelitian ini uji keabsahan data menggunakan triangulasi.

*Triangulasi is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures.*¹³

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber.¹⁴ Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini dengan melakukan wawancara dengan manajemen BMT Amanah Kudus.

Menurut Sugiyono ada tiga macam triangulasi yaitu :¹⁵

1. Triangulasi sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk

¹² Sugiyono, *Op. Cit.*, hal. 422.

¹³ *Ibid.*, hal. 464.

¹⁴ *Ibid.*, hal. 466.

¹⁵ *Ibid.*, hal. 466.

menguji kredibilitas data tentang perilaku murid, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dapat dilakukan ke guru, teman murid yang bersangkutan dan orang tuanya. Data dari ketiga sumber tersebut, tidak bias diratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi di deskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah di analisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member chek*) dengan ketiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara , observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

F. Evaluasi Data

Evaluasi data dalam penelitian ini menggunakan teori dasar yaitu teori antropologi, teori antropologi adalah Teori ini memandang bahwa perilaku

seseorang dipengaruhi oleh lingkungan sosialnya, namun pada konteks yang lebih luas. Termasuk di dalam kelompok yang lebih besar ini adalah kebudayaan, sub kultur, dan kelas sosial.¹⁶

Dalam penelitian ini akan dianalisis sikap serta perilaku karyawan bagian pemasaran yang terjun secara langsung melaksanakan sistem jemput bola pada anggota berkaitan dengan pelaksanaan sistem jemput bola serta kendala yang dialami di lapangan.

Berdasarkan teori antropologi, keputusan anggota untuk melakukan tindakan menabung di BMT didasarkan dan atas pengaruh dari kelas sosial. Kelas sosial adalah susunan masyarakat yang relatif permanen dan teratur yang anggotanya memiliki nilai, minat, dan perilaku yang sama. Kelas sosial tidak ditentukan oleh faktor tunggal seperti pendapatan tetapi diukur sebagai kombinasi pekerjaan, pendapatan, pendidikan, kekayaan, dan variabel lainnya.

Disamping itu perilaku konsumen atau anggota juga dipengaruhi oleh faktor sosial, misalnya faktor kelompok. Kelompok adalah dua orang atau lebih yang berinteraksi untuk mencapai sasaran individu maupun bersama. Kelompok dapat mempengaruhi pilihan produk dan merek yang akan dipilih oleh seseorang. Anggota keluarga juga mempengaruhi perilaku konsumen atau anggota, keluarga merupakan kelompok primer yang paling berpengaruh terhadap perilaku pembelian. Orientasi keluarga adalah keluarga yang terdiri dari orang tua yang memberikan arah dalam hal tuntunan agama dan politik, ekonomi, dan harga diri. Sehingga dengan memahami dinamika pengambilan keputusan dalam suatu keluarga, pemasar dapat dibantu dalam menetapkan strategi pemasaran yang terbaik bagi anggota keluarga yang tepat.¹⁷

Dalam menganalisis data selama di lapangan, penulis menggunakan analisis model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengemukakan

¹⁶ Lina Fadliyah, *Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Impulse Buying Pada Konsumen Jilbab di Pasar Johar Semarang*, Skripsi yang dipublikasikan, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2015, hal. 22.

¹⁷ *Ibid.*, hal. 53.

bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas analisis data dalam penelitian ini yaitu :¹⁸

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dilakukan dengan membuang data-data yang berkaitan dengan BMT Amanah Kudus yang tidak berkaitan dengan evaluasi pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan loyalitas anggota BMT Amanah Kudus.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian ini berupa uraian serta penjelasan yang berkaitan dengan pertanyaan seputar evaluasi pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan loyalitas anggota BMT Amanah Kudus. Dan didukung dengan bagan, *flowchart* dan tabel. Yang bertujuan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data atau menyajikan data. Karena penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, maka data dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk kata-kata atau uraian singkat.

3. Verifikasi (*Verification / Conclusion Drawing*)

Setelah data direduksi dan disajikan, langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan juga sekaligus menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Yang berkaitan dengan pertanyaan seputar evaluasi pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan loyalitas anggota BMT Amanah Kudus.

¹⁸ Sugiyono, *Op. Cit.*, hal. 430.