

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai peneliti dalam menyusun skripsi ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field research*) yakni penelitian yang informasinya dan datanya didapatkan dari subjek penelitian (informan) dengan melalui instrumen atau alat pengumpulan data dengan teknik wawancara, pengamatan, dokumentasi dan sebagainya.¹

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang lebih banyak mengaplikasikan data subjektif, termasuk analisis dan penemuan yang bersumber pada perspektif dalam menghasilkan suatu gagasan terhadap fenomena sosial dan manusia.²

Menurut Bogdan dan Taylor, metode kualitatif, yaitu “*qualitative methodologies refer to research procedures which produce descriptive data: peoples own written or spoken words and observable behavior*”. Pandangan ini mempertegas bahwa metode kualitatif adalah metode penelitian yang memperoleh data deskriptif mengenai orang melalui tulisan atau tutur kata yang diucapkan serta melalui pengamatan perilaku.³

Dengan diterapkannya metode kualitatif ini, peneliti dapat mendapat gambaran dan pemahaman lebih mengenai implementasi CRM dalam meningkatkan loyalitas nasabah pembiayaan murabahah.

B. Setting Penelitian

Setting penelitian memuat tentang lokasi dan waktu penelitian. Lokasi penelitian disini berlokasi di BMT Yaummi Maziyah Assa’adah (Kantor Cabang Kudus) yang bertempat di Jalan Raya Pati – Kudus No. 18, Karang, Kecamatan

¹ Rahmadi, ed. Syahrani, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 15.

² Didin Fatihudin, *Metode Penelitian Edisi Revisi untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2020), 28.

³ Salim dan Syahrudin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Ciptapustaka Media, 2012), 45.

Jekulo, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59382. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini, berdasarkan banyaknya nasabah pembiayaan murabahah yang telah mengajukan pembiayaan di Kantor Cabang Kudus.

Waktu yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 11 Oktober 2021- 11 November 2021 apabila dalam penentuan waktu tersebut peneliti belum bisa menyelesaikan penelitian, maka peneliti akan memperpanjang waktu penelitian sesuai dengan jangka waktu yang dibutuhkan.

C. Subyek Penelitian

Pemilihan informan atau subjek penelitian dilakukan dengan menggunakan cara *Purposive sampling*, yaitu metode menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. Maksud dari pertimbangan tertentu ini ialah misal orang yang paling tau atau mungkin penguasa yang nantinya bisa mempermudah peneliti menggali obyek/situasi social yang akan diteliti.⁴

Subjek penelitian (informan) dalam penelitian ini adalah orang yang dianggap mengetahui atau ahli dalam permasalahan yang diangkat oleh peneliti yaitu mengenai *Customer Relationship Management* (CRM) utamanya berfokus pada nasabah pembiayaan murabahah. Informan dalam penelitian ini diantaranya Muhammad Zaenul Arifin selaku Kepala Cabang, Dea Amalia selaku Teller, Musyarokah selaku Admin, Ahmad Chusoiri selaku Marketing, dan Yumaroh dan Warno selaku Nasabah pembiayaan Murabahah itu sendiri. Itu dikarenakan orang-orang tersebut terlibat langsung dengan aktivitas penerapan CRM pada nasabah.

D. Sumber Data

Data merupakan bukti empiris yang dikumpulkan oleh peneliti dengan tujuan untuk memecahkan suatu permasalahan atau menjawab pertanyaan penelitian.⁵ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 sumber data yaitu sumber data primer

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2013), 300.

⁵ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 58.

dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data yang dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer juga disebut data asli. Data primer yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah informan yang menjadi sumber yang dibutuhkan oleh peneliti yaitu Muhammad Zaenul Arifin, Dea Amalia, Musyarokah, Ahmad Chusoiri, Yumaroh, dan Warno.

Sedangkan data sekunder ialah data yang diperoleh oleh peneliti dari sumber-sumber yang sudah ada, seperti perpustakaan atau hasil laporan penelitian terdahulu.⁶ Data sekunder di dalam penelitian ini diperoleh dari brosur, catatan di BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus serta dokumen-dokumen lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah Langkah strategis dalam melakukan sebuah penelitian, itu disebabkan karena dasar tujuan melakukan penelitian ialah memperoleh data. Tanpa memahami teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan bisa memperoleh data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁷ Teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Observasi

Menurut Usman dan Pirnomo dalam Hardani, observasi merupakan sebuah pengamatan yang dilakukan dengan mencatat secara sistematis terhadap gejala yang diteliti. Sedangkan menurut Sukmadinata, observasi (*Observation*) atau pengamatan ialah suatu teknik atau metode pengumpulan data dengan cara mengamati setiap aktivitas yang sedang berjalan. Adapun pembagian jenis observasi dapat dilakukan dengan partisipatif dan nonpartisipatif.⁸

Adapun jenis observasi yang digunakan oleh peneliti ialah observasi nonpartisipatif, yang berarti

⁶ Hasan Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistkc* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 19.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 224.

⁸ Hardani, dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), 124.

peneliti tidak terlibat secara langsung dalam objek yang sedang diamati.

2. Wawancara

Wawancara adalah dialog antara dua orang atau lebih, di mana selama proses ini pewawancara mengajukan sebuah pertanyaan. Adapun teknik wawancara bisa dimanfaatkan sebagai strategi observasi berperantara, analisis dokumen dan sebagainya.⁹ Secara garis besar wawancara dibagi menjadi dua yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.¹⁰

Teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti ialah teknik wawancara terstruktur, dimana dalam hal ini peneliti melakukan kegiatan pengumpulan data dengan cara menyiapkan terlebih susunan pertanyaan yang nantinya akan ditanyakan. Mengenai pedoman wawancara dilakukan secara langsung dengan melibatkan berbagai pihak yang dianggap menguasai obyek yang akan diteliti, yaitu Kepala Cabang, Teller, Admin, Marketing serta Nasabah Pembiayaan Murabahah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari istilah “dokumen”, yang berarti barang tertulis. Adapun metode dokumentasi artinya cara pengumpulan data dengan melakukan pencatatan data yang ada. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah dengan mengambil data yang dihasilkan dari dokumen-dokumen.¹¹ Dokumentasi digunakan oleh peneliti guna mengumpulkan data-data berupa dokumen, arsip-arsip BMT Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Kudus, dengan menggunakan dokumentasi ini peneliti memperoleh informasi mengenai gambaran umum, tujuan, visi dan misi, struktur organisasi, serta produk-produk BMT Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Kudus. Tujuannya adalah untuk melengkapi data-data dari informasi yang diperoleh peneliti saat melakukan wawancara.

⁹ Salim dan Syahrudin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 120.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R & D)*, 319-320.

¹¹ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 150.

F. Pengujian Keabsahan Data

Data merupakan sesuatu yang selalu ada dalam penelitian kualitatif. Data yang didapatkan di lapangan merupakan fakta yang bersifat mentah, artinya data tersebut masih perlu dianalisa lebih lanjut dengan cara melakukan pengujian keabsahan data. Uji keabsahan data dibagi menjadi empat, antara lain: uji kredibilitas data (*creadibility*), uji transferabilitas data (*transferability*), uji dependabilitas data (*dependability*), uji konfirmabilitas data (*confirmability*).¹² Dalam penelitian ini, uji keabsahan data menggunakan uji kredibilitas. Adapun langkah-langkah uji kredibilitas tersebut adalah sebagai berikut:

1. Triangulasi

Dalam uji kredibilitas, triangulasi ialah teknik pemeriksaan keabsahan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.¹³ Pemeriksaan keakuratan data oleh satu pihak dengan cara mendapatkan data tersebut pada sumber lain, semisal dari pihak kedua, ketiga, dan lain-lain dengan menggunakan metode yang berbeda. Tujuan diadakannya aktivitas ini adalah untuk membandingkan apakah informasi tentang suatu hal yang sama dari berbagai pihak dapat memastikan keakuratan data. Adanya hal tersebut, dapat memitigasi adanya subjektivitas.¹⁴ Dalam hal ini, triangulasi dibagi menjadi tiga macam, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan proses pengujian keabsahan data dengan cara mengonfirmasi data penelitian yang sudah diperoleh pada sumber yang berbeda.¹⁵ Hal ini dilakukan peneliti saat melakukan uji kredibilitas mengenai implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam

¹² Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 212.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 273.

¹⁴ Umar Sidiq dan Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, 15.

¹⁵ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 225.

meningkatkan loyalitas nasabah, khususnya nasabah pembiayaan murabahah di BMT Yaummi Maziyah Assa'adah, peneliti perlu melakukan uji kredibilitas data kepada seluruh sumber yang bersangkutan yaitu Muhammad Zaenul Arifin selaku Kepala Cabang, Dea Amalia selaku Teller, Musyarokah selaku Administrasi, Ahmad Chusoiri selaku Marketing serta Nasabah Pembiayaan Murabahah.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik merupakan proses uji keabsahan data dengan cara mengonfirmasi data penelitian yang telah diperoleh dengan metode atau teknik yang berbeda.¹⁶ Triangulasi teknik ini digunakan oleh peneliti sebagai upaya untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh peneliti berasal dari wawancara yang nantinya akan dicek kembali dengan teknik yang lain seperti pengamatan/observasi dan dokumentasi dengan beberapa sumber informasi seperti Muhammad Zaenul Arifin selaku Kepala Cabang, Dea Amalia selaku Teller, Musyarokah selaku Administrasi, Ahmad Chusoiri selaku Marketing serta Nasabah Pembiayaan Murabahah.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu merupakan proses uji keabsahan data dengan cara mengonfirmasi data penelitian yang telah diperoleh dengan waktu yang berbeda. Data yang telah diperoleh dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat sumber masih baru, belum terdapat masalah, akan menghasilkan data yang lebih valid dan kredibel.¹⁷ Dalam hal ini, waktu yang digunakan oleh peneliti dalam memperoleh data ialah pada bulan September 2021 – Oktober 2021. Untuk itu, pengujian kredibilitas dapat dilakukan dengan cara pengecekan kembali melalui wawancara, observasi serta teknik lain dalam waktu dan situasi

¹⁶ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, 226.

¹⁷ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, 228.

yang berbeda, sehingga bisa memperoleh data yang pasti.

2. Mengadakan *Member Check*

Member check merupakan proses pengecekan data yang didapatkan oleh peneliti dari informan. Tujuan dari *member check* ini adalah untuk melihat kesesuaian data yang diperoleh peneliti dengan informasi yang disampaikan oleh informan.¹⁸

Penelitian ini, peneliti meminta kepada informan untuk mengkonfirmasi persetujuan atas inti yang didapatkan dari hasil wawancara dengan cara tatap muka. Sehingga apabila data yang diperoleh peneliti kurang tepat menurut informan, maka peneliti akan merubah data tersebut sesuai dengan permintaan informan tersebut.

G. Teknik Analisis Data

Tahap selanjutnya setelah kegiatan pengumpulan data ialah menganalisis data yang sudah diperoleh, baik dari informan maupun dokumen-dokumen yang diperoleh dari kegiatan sebelumnya.¹⁹ Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal.²⁰

Mengenai proses analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat deskriptif, di mana fungsi metode ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah di BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip dari Sugiyono mengemukakan bahwasannya “dalam kegiatan analisis data kualitatif dapat dilakukan secara interatif dan berjalan secara terus-menerus sampai selesai, sehingga data yang didapat sudah penuh. Kegiatan yang ada dalam analisis data, ialah

¹⁸ Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*, 122.

¹⁹ Umar Sidiq dan Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, 38.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 243.

*data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.*²¹

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data bermakna meringkas, memilah mana yang menjadi hal pokok dan hal penting, serta mencari tema dan polanya. Gambaran yang jelas dapat diperoleh oleh peneliti ketika data yang diperoleh sudah direduksi, dan ini akan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data berikutnya. Dalam kegiatan reduksi data dapat didukung dengan peralatan elektronik, seperti komputer mini yang diberikan kode pada bagian tertentu.²²

Dalam tahap ini, peneliti memilah, serta mengambil data yang dianggap inti, penting dan tidak penting baik melalui tahap wawancara, observasi maupun dari dokumen. Dari proses tersebut, peneliti akan memperoleh gambaran yang lebih jelas, sehingga bisa mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data terkait Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah mereduksi data, tahap berikutnya ialah mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif proses penyampaian data bisa dilakukan dalam bentuk deskripsi singkat, tabel, relasi antar bagian, *flowchart*, dan sebagainya. Akan tetapi, dalam penelitian kualitatif biasanya menggunakan teks yang bersifat naratif.

Peneliti melalui penyajian data ini, dapat lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi serta merencanakan pekerjaan kedepannya berdasarkan apa yang sudah diamati. Selanjutnya, disarankan dalam melakukan penyajian data dengan menggunakan teks naratif juga dianjurkan menggunakan grafik, matrik, jejaring, kerja serta chart.

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 246.

²² Umar Sidiq dan Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, 243.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Menurut Miles dan Huberman, analisis data kualitatif ialah menarik kesimpulan serta memverifikasinya. Penyajian pada kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan akan berubah jika kesimpulan awal telah didukung dengan bukti yang kuat untuk mendukung kesimpulan tersebut. Sebaliknya, apabila kesimpulan awal dikuatkan dengan bukti yang valid dan konsisten pada saat pengumpulan data, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel.²³

Peneliti menganalisa hasil data lapangan terkait Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam mempertahankan loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus. Selanjutnya, langkah terakhir dari penelitian ini yaitu melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan pembahasan penelitian.

²³ Umar Sidiq dan Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, 45-46.