

BAB III METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu penyelidikan terorganisasi, atau penyelidikan yang hati-hati dan kritis dalam mencari fakta untuk menentukan sesuatu. Kata penelitian adalah terjemahan dari kata *research* yang berasal dari bahasa Inggris. Kata *Research* terdiri dari dua kata yaitu *re* yang berarti kembali dan *to search* yang berarti mencari. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian *research* (penelitian) adalah mencari kembali suatu pengetahuan. Tujuan penelitian adalah untuk mengubah kesimpulan yang telah diterima secara umum, maupun mengubah pendapat-pendapat dengan adanya aplikasi baru pada pendapat tersebut.

Dalam hal ini, guna menunjang penulisan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa perangkat penelitian yang sesuai dalam metode penelitian guna memperoleh hasil yang maksimal, antara lain sebagai berikut:

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat.⁵⁶

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang digunakan oleh penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaal*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁵⁷

Metode pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, secara alami sesuai fakta di lapangan. Adapun dalam pendekatan

⁵⁶ Husaini Usman dkk, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 5.

⁵⁷ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: Jejak, 2018), Halaman 8.

ini, peneliti menekankan sifat realitas yang terbangun secara social, hubungan erat antara penelitian dan subjek yang diteliti.⁵⁸

Penelitian kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Penonjolan proses penelitian dan pemanfaatan landasan teori dilakukan agar focus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

Penelitian kualitatif disebut juga dengan *interpretative research*, *naturalistic research*, atau *phenomenological research*. Pendekatan kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), serta lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif juga lebih mementingkan proses dari pada hasil akhir. Tujuan utama penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif adalah mengembangkan pengertian, konsep-konsep, yang pada akhirnya menjadi teori. Tahap ini dikenal sebagai “*grounded theory research*”.⁵⁹

B. Setting Penelitian

Setting penelitian meliputi waktu dilaksanakannya proses penelitian tersebut dan lokasi yang menjadi tempat peneliti melakukan penelitian. Lokasi dalam proses penelitian berada di Kantor Pusat KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara yang berlokasi di Jl. Mbaleg Cemoro Kembar RT 07 RW 07 Troso Pecangaan Jepara. Desa Troso berada di 15 Km dari arah Tenggara kota Jepara. Sebelah utara desa Troso berbatasan dengan Desa Ngabul, selatan Desa Troso yaitu area persawahan, sebelah timur berbatasan dengan Pecangaan Kulon, dan untuk sebelah barat berbatasan dengan Desa Ngeling.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini merupakan strategi *customer service* terkhusus dalam meningkatkan loyalitas nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang sebagai sasaran penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi terkait objek yang diteliti peneliti dari berbagai sumber serta konstruksinya.

⁵⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2011), 33-34.

⁵⁹ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Takalar : Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), 6-7.

D. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mengumpulkan data primer harus dilakukan secara langsung. Teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus (*focus grup discussion*-FGD) dan penyebaran kuesioner. Data primer dalam penelitian ini adalah dengan wawancara terhadap *Customer service*, manager cabang, dan nasabah berkaitan strategi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain. Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku, jurnal, dan skripsi terkait dengan strategi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.⁶⁰

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode antara lain sebagai berikut:

1. Interview (Wawancara)

Pengumpulan suatu data dalam proses penelitian salah satunya menggunakan teknik wawancara. Tahapan wawancara merupakan elemen yang penting dalam proses penelitian karena menyangkut berbagai data yang dibutuhkan.⁶¹ Teknik *interview* yaitu suatu proses yang digunakan dalam rangka untuk mendapatkan informasi melalui berbagai perbincangan yang telah dilaksanakan bertujuan untuk bertukar informasi, antara

⁶⁰ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Kediri : Literasi Media Publishing, 2015), 67-68

⁶¹ Mamik, *Metode Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publisir, 2015), 108.

berbagai pihak yang bersangkutan. Pewawancara (*interviewer*) ialah pihak yang dalam kegiatannya mengutarakan suatu hal yang hendak ditanyakan, dan pihak yang diwawancarai memiliki peranan untuk mengutarakan informasi atau memberikan penggambaran terhadap berbagai hal yang ditanyakan pihak pewawancara. Pelaksanaan wawancara mengetahui berbagai susunan yang meliputi pihak yang terkait, suatu peristiwa, aktivitas, organisasi, menverifikasi, dan mengulas informasi dari beberapa sumber. Dalam tahapan wawancara ini sangat penting bagi peneliti dimana akan diperoleh hasil penelitian atau informasi mengenai objek penelitian yang eksplisit, lebih mendetail dan lebih memperoleh informasi yang banyak.⁶²

2. Observasi

Observasi adalah suatu aktivitas atau tahapan bagi peneliti dalam rangka memperoleh suatu informasi yang diperlukan dengan dilakukan pengamatan objek. Observasi yaitu proses dalam memperoleh data dimana seorang peneliti harus berada di lokasi penelitian atau terjun langsung ke lapangan untuk dilakukan pengamatan terhadap hal yang saling berhubungan dengan objek penelitian meliputi ruang, lokasi atau tempat, pelaku, kegiatan, waktu peristiwa, tujuan, serta perasaan.⁶³ Obsevasi yaitu suatu aktivitas yang dalam kegiatannya dijalankan oleh individu setiap harinya dengan digunakannya panca indra yang merupakan alat bantu dalam menjalankan segala aktivitas utama.⁶⁴ Terdapat beberapa tahapan dalam proses observasi, meliputi:⁶⁵

a. Pemantauan Deskriptif

Peneliti secara umum melaksanakan proses pemnataan dengan proses pendalaman terhadap objek penelitian. Penelitian dalam tahapan ini melakukan berbagai proses pengkajian untuk memperoleh banyak gambaran objek penelitian terhadap unsur sosial maupun lainnya untuk dilakukan pengamatan serta memperoleh gambaran secara umum.

⁶² Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta, 2014), 125.

⁶³ Mamik, *Metode Kualitatif*, 104.

⁶⁴ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi*, (Jakarta: Prenamedia Grup, 2015), 142.

⁶⁵ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta, 2014), 134.

b. Pemantauan Terfokus

Pada tahapan ini peneliti melakukan proses pengamatan untuk memperoleh hasil dari apa yang telah dirincikan secara detail yang menjadikan hal yang diamati menjadi target utama dalam tahapan ini untuk memperoleh hasil secara jelas.

c. Pemantauan Terseleksi

Pada tahapan ini peneliti memfokuskan ke dalam pengumpulan data-data terkait serta berbagai permasalahan penelitian dalam mempersiapkan analisisnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengelompokan atau pengumpulan data yang berasal dari kejadian yang telah terjadi sebelumnya. Data dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar, karya, hasil observasi atau wawancara. Perolehan data yang berasal dari dokumentasi kebanyakan berupa perolehan data yang berasal dari sumber yang sudah ada (sekunder) yang telah memiliki makna sehingga dapat diinterpretasikan.⁶⁶ Pencarian data yang berkaitan dengan suatu variabel yang didalamnya meliputi catatan, salinan, surat kabar, majalah, dan lain sejenisnya.⁶⁷

Pelaksanaan metode dokumentasi, sebagaimana berikut:

- a. Garis-garis besar atau kategori yang mencari objek pencarian informasi menjadi pedoman dokumentasi.
- b. Check-list, yaitu pengumpulan data dari berbagai variabel. Sehingga peneliti hanya memberikan suatu tanda yang terdapat pada gejala yang muncul sesuai kejadian yang dimaksud.⁶⁸

F. Pengujian Keabsahan Data

Dalam hal ini yang digunakan peneliti untuk melakukan uji keabsahan (kebenaran) dan menggunakan uji kreadibilitas dengan menekankan teknik triangulasi.⁶⁹ Menurut Sugiyono menjelaskan bahwa pengujian kreadibiltas yang termuat dalam pengujian menggunakan triangulasi yang berarti pemeriksaan suatu data yang berasal dari berbagai sumber yang saling berhubungan dengan

⁶⁶ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, (Sleman: DEEPUBLISH, 2020), 28.

⁶⁷ Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), 22.

⁶⁸ Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 202.

⁶⁹ Iwan Hermawan, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*, (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019), 151.

menggunakan langkah serta waktu, dengan begitu dalam hal ini, meliputi:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk memeriksa kualitas data dilaksanakan dengan memeriksa dari berbagai sumber yang diperoleh. Penjabaran data oleh orang yang meneliti sehingga dapat memperoleh suatu keputusan atau kesimpulan, yang kemudian akan dimintakan pembenaran sesuai dengan sumber yang telah diuraikan tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Penggunaan triangulasi ini untuk mengukur kredibilitas data dengan dilakukannya pengecekan terhadap berbagai sumber terkait penelitian dilakukan dengan prosedur yang tidak sama. Dalam hal memperoleh hasil penelitian saat dilakukannya wawancara kepada pihak terkait, kemudian dilanjutkan dengan observasi dengan mengecek sumber data secara langsung, pengarsipan data atau dilakukannya proses kuesioner. Apabila dalam pengujian kebenaran data dalam berbagai proses tersebut diperoleh hasil yang tidak sama satu dengan yang lainnya, maka peneliti melakukan diskusi atau pertemuan ilmiah untuk bertukar pemikiran mengenai suatu permasalahan lebih mendalam atau detail kepada pihak atau sumber penelitian, dengan tujuan menentukan hasil dari penelitian yang akurat. Atau semua data yang dihasilkan mungkin semuanya benar, karena sudut pandang diantara para peneliti terdapat perbedaan.

3. Triangulasi Waktu

Kebenaran suatu data juga sangat dipengaruhi oleh waktu. Pengumpulan data yang dilaksanakan pagi awal hari pada kondisi narasumber masih segar, dan dalam aktivitasnya belum mengalami berbagai permasalahan, maka hasil yang diperoleh akan lebih valid sehingga lebih teruji. Dengan demikian, pengujian keaslian suatu hasil penelitian semestinya dilakukan proses pengecekan yang berkaitan dengan proses wawancara, pelaksanaan observasi serta beberapa tahapan lain dalam situasi atau keadaan yang berbeda.⁷⁰

G. Teknik Analisis Data

Upaya yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka memperoleh serta menyusun secara sistematis catatan dari hasil saat melakukan observasi, melakukan wawancara atau kegiatan lain yang

⁷⁰ Zulmiyetri, Nurhastuti dan Safaruddin, *Penulisan Karya Ilmiah*, (Jakarta: KENCANA, 2019), 166.

berhubungan dengan pencarian data guna menambah wawasan peneliti terkait studi kasus yang diteliti serta dalam rangka menyajikan hasil penelitian kepada pihak lain yang membutuhkan.⁷¹ Secara garis besar, pengkajian hasil dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga tahapan meliputi tahapan kodifikasi data, tahapan penyajian data, serta tahapan penarikan kesimpulan (verifikasi). Penelitian kualitatif menggunakan teknik data penjadwalan pola, pembuatan penjelasan dan deret waktu.⁷² Penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Sugiono dimana perolehan data dari sumber-sumber yang saling berkaitan, proses pengumpulan hasil penelitian yang berbagai jenis dan dilaksanakan secara berulang-ulang sampai datanya benar-benar valid. Proses analisis data digunakan untuk penggambaran data tersebut, dilakukan dengan model Miles dan Huberman, sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Dengan pembuatan hasil kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, menentukan tema, membuat golongan serta berbagai pola tertentu yang menghasilkan makna. Bentuk analisis dalam reduksi data untuk lebih memperdalam, memilih, memfokuskan, menghilangkan serta menyusun hasil menuju pengambilan keputusan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan.⁷³

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dengan display data, yaitu aktivitas yang dilakukan dalam bentuk merangkai, menyusun, mengorganisasi seluruh data menjadi suatu kesatuan yang teratur sehingga data yang dihasilkan berupa keterangan yang baru serta mampu diperoleh gambaran secara menyeluruh, dipergunakan sebagai objek kesimpulan atau langkah yang akan dilaksanakan pada tahap berikutnya. Penjelasan suatu data yang baik dan dipergunakan dalam bentuk teks narasi, berbagai macam matriks, gambar-gambar grafik, *networks*, dan *charts*.

3. Kesimpulan atau Verifikasi Data (*Conclusion Verification*)

Langkah ketiga ini merupakan pengambilan kesimpulan dan verifikasi hasil penelitian yang telah dilakukan. Pokok aktivitas dalam pengkajian data yaitu melalui suatu proses induktif yang tidak mengesampingkan prinsip-prinsip validitas

⁷¹ Noeng Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2002), 142.

⁷² Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2014), 182.

⁷³ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif*, (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 12-124.

atau kebenaran sesuai dengan bukti yang ada diantaranya, kebenaran yang terkonfirmasi, dapat diterima oleh akal, dapat diukur, dan kekuatan.⁷⁴



⁷⁴ Prihati, *Implementasi Kebijakan Provinsi Pariwisata dalam Pengembangan Potensi Wisata Daerah*, (Surabaya: Jakad Publishing, 2015), 44.