

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan judul yang telah disusun oleh peneliti, pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu melalui pendekatan secara kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi dan analisis data berdasarkan fakta dilapangan.¹ Pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan pengungkapan gejala secara menyeluruh melalui pengumpulan data dengan memanfaatkan peneliti sebagai instrumen kunci.² Seorang peneliti merupakan alat pengumpulan data paling utama, oleh karena itu seorang peneliti di dalam penelitian kualitatif memiliki fungsi sebagai media penjelas, menjadi seorang pencatat detail-detail peristiwa yang terjadi. Adapun tujuan dalam penelitian kualitatif yakni untuk memahami hal yang telah dipelajari saat penelitian serta gejala yang ada merupakan keadaan gejala apa adanya saat penelitian dilaksanakan.³

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian lapangan (*field research*) yang diartikan sebagai sebuah penelitian yang dilakukan dilapangan atau lokasi yang telah dipilih oleh peneliti sebagai tempat menyelidiki objektif yang terjadi dilapangan tersebut. Seperti lembaga keuangan syariah, lingkungan masyarakat, dan organisasi.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 9.

² Saifudin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2001), 7.

³ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), 234.

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk menunjukkan dan menggambarkan kejadian-kejadian dilapangan dan berbagai macam permasalahan yang terjadi pada BPRS Rahma Syariah dalam meningkatkan loyalitas dari nasabah dengan strategi *customer relationship management* .

B. Kehadiran Peneliti

Berdasarkan suatu pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pendekatan kualitatif maka kehadiran peneliti sangatlah penting. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama.

Kehadiran peneliti ini bertujuan untuk menemukan dan mengeksplorasi data yang terkait dengan fokus penelitian. Kehadiran peneliti merupakan instrument kunci, serta lebih mementingkan proses karena peneliti berperan aktif secara langsung mengamati dan mewawancarai nara sumber dalam subyek penelitian.⁴

Berdasarkan pernyataan diatas, maka kehadiran peneliti disini disamping instrumen kunci juga menjadi faktor penting dalam seluruh kegiatan penelitian ini. Adapun rangkain pelaksanaan kehadiran penelit yang dilakukan dilokasi penelitian adalah:

- a) Melakukan observasi awal di BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) Rahma Syariah Gurah Kediri yang berlokasi di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 85, Gurah, Kec. Gurah, Kabupaten Kediri Jawa Timur, Kode Pos 64181.

⁴ Saifuddin Azwar, *Merode Penelitian* (Yogyakarta, Pustaka Pelajar Offset, 2015), 8.

- b) Meminta izin kepada pemilik usaha untuk melaksanakan penelitian tentang implementasi customer relationship managemen dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
- c) Mewawancarai kepala bagian operasional dan pejabat eksekutif, customer service, teller dan nasabah yang terlibat pada kegiatan di BPRS Rahma Syariah Desa Gurah Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri.
- d) Mendokumentasikan kegiatan yang dilakukan di BPRS Rahma Syariah Desa Gurah Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukannya sebuah penelitian berlangsung, Adapun alasan peneliti melakukan lokasi penelitian ini adalah berguna memudahkan dalam melakukan penelitian.⁵ Lokasi yang dipilih peneliti adalah BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) Rahma Syariah Gurah Kediri yang berlokasi di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 85, Gurah, Kec. Gurah, Kabupaten Kediri Jawa Timur, Kode Pos 64181.

⁵ Iwan Hermawan, *Teknik Menulis Karya Ilmiah Berbasis Aplikasi Dan Metodologi*, (Kuningan: Hidayatul Quran, 2019), 131.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan sebuah subyek darimana data itu diperoleh. Menurut Lofland, dikutip dari Moelong mengatakan bahwa sumber data dari penelitian kualitatif adalah sebuah tindakan, dan selebihnya merupakan data tambahan dari dokumen lainnya.⁶ Berikut ini, penjelasan dari dua macam sumber data yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer diambil dari sebuah tindakan serta perkataan dari orang yang diwawancara. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu yang bersumber dari lembaga yakni BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri. Berikut ini macam-macam sumber data primer, meliputi:⁷

- 1) *Person* merupakan sumber data yang memberi data melalui wawancara secara langsung. Pengambilan sumber data dalam kegiatan penelitian ini bisa dikatakan sebagai informan atau pemberi informasi, sedangkan yang bertindak sebagai informan dalam penelitian ini yaitu para pihak dari BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri, yang terdiri dari kepala bagian operasional dan pejabat eksekutif, customer service, teller dan nasabah.
- 2) *Place* merupakan sumber data yang diperoleh dari situasi yang terjadi di tempat penelitian dan berkaitan dengan pembahasan pada penelitian, adapun sebagai tempat penelitian ini adalah BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri.

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 129.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 193.

- 3) *Paper* merupakan sumber data yang diperoleh melalui penyajian tanda berupa huruf, angka, serta gambaran lainnya.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data pelengkap dari penelitian. Data ini penting dalam melengkapi pembahasan penelitian.⁸ Sumber data sekunder dapat meliputi data yang berasal dari buku, jurnal dari laporan keuangan tahunan BPRS Rahma Syariah selama tiga tahun terakhir, yaitu laporan neraca, laporan laba rugi, dan laporan arus kas, internet, dan pustaka lainnya. Data yang ditampilkan yang memiliki kaitan dengan penelitian yang diperoleh secara faktual sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

Data sekunder yakni dokumen-dokumen yang mendukung informasi penelitian, seperti:

- 1). Profil perusahaan.
- 2). Dokumen tentang *Customer Relationship Management*
- 3). Beberapa literature buku dan artikelnya atau jurnal yang membahas tentang *Customer Relationship Management*

E. Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan sebuah alat yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data, hal ini bertujuan agar penelitian yang dilakukan dapat lebih mudah, teliti dan sistematis sehingga lebih mudah diolah datanya.⁹ Sugiyono mengatakan bahwa instrumen utama penelitian

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 308.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 150.

kualitatif ialah peneliti itu sendiri, data akan didapat peneliti merupakan hasil dari wawancara serta observasi secara langsung dilapangan.¹⁰ Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yakni meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berikut ini, penjelasan dari tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Observasi

Observasi merupakan sebuah metode dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan serta pencatatan terhadap objek penelitian secara langsung dilapangan. Proses pengamatan, pencatatan, berlanjut ke pengolahan hasil pengamatan bukan sebuah pekerjaan yang mudah. Hasil dari pengamatan tersebut apa bisa dikatakan sah dan representatif terhadap gejala yang diamati merupakan suatu kegiatan yang memerlukan ketekunan serta kesungguhan.¹¹

Peneliti melakukan observasi pengamatan di BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri serta melakukan pencatatan yang berhubungan dengan penerapan *customer relationship management* yang diterapkan oleh pihak BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 223.

¹¹ Soeranto dan Locolin Arsyad, *Metodologi Penelitian: Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003), 89.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah kegiatan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara menelaah catatan yang berkaitan dengan objek penelitian. Beberapa catatan yang dikategorikan sebagai dokumentasi seperti buku, jurnal, transkrip, surat kabar, agenda dan masih banyak lainnya.¹² Metode ini bertujuan agar dapat memperoleh data yang nyata mengenai penerapan pelayanan *customer relationship management* yang diterapkan oleh pihak BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri.

c. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti berkomunikasi secara langsung dengan pemberi informasi.¹³ Proses wawancara dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi secara faktual yang berkaitan dengan proses manajemen, pelayanan, serta cara mengelola hubungan dengan nasabah yang terjadi di BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri.

Adapun sebagai responden atau yang diwawancarai adalah.

- a) Kepala bagian operasional dan pejabat eksekutif kepatuhan manajemen resiko dan APUPPT yang bernama Fiets Bierty Andriani.
- b) Customer Service atas nama Kiki Elyza

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Melton Putra, 1991), 188.

¹³ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2007), 64.

- c) Teller atas nama Agistya dan
- d) Nasabah, yaitu Sulastri, Aris Setiawan, Nurita, Sunarmi dan Heri Subagyo.

Pengambilan sampel nasabah diambil berdasarkan data berikut ini:

Nama	Pembelian produk/jasa (minimal 2 kali)	Merekomendasi kan kepada orang lain	Kebal kepada pesaing
Sulastri	v	V	V
Aris Setiawan	v	V	V
Nurita	v	V	V
Sunarmi	v	V	V
Heri Subagyo	v	V	V

Sumber: wawancara kepada 5 nasabah BPRS Rahma Syariah

F. Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara sistematis. Pengolahan data diambil dari hasil wawancara, pencatatan pengamatan, dan bahan pendukung lain yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman. Analisis data penelitian kualitatif bersifat berkelanjutan dan dikembangkan sepanjang program.¹⁴

Proses dari analisis data yaitu dilakukan dengan cara membacakan hasil dari wawancara, pencatatan pengamatan yang masih murni kemudian

¹⁴ Imam Suprayoga dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial Agama*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001), 191.

dipelajari dan ditelaah dengan seksama. Semua data didapatkan dari proses pengumpulan data, kemudian berlanjut ke tahap pemeriksaan data, kemudian peneliti mencatat semua data yang faktual hasil dari observasi dan wawancara dilapangan.¹⁵

Teknik pengolahan data penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan metode induksi. Metode induksi merupakan sebuah metode yang terjadi berdasarkan fakta serta peristiwa yang nyata kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.¹⁶ Berikut ini penjelasan dari 3 langkah dalam menganalisis data yakni:

- a. Reduksi data merupakan sebuah data yang diperoleh dari hasil pengamatan dilapangan, kemudian dilakukan pencatatan dalam bentuk uraian atau laporan yang rinci.
- b. Display data merupakan data yang sudah terkumpul yang telah direduksi kemudian disusun kedalam bentuk yang sistematis berupa penyajian dalam bentuk naratif sehingga mudah untuk dipahami.
- c. Mengambil kesimpulan merupakan proses setelah data terkumpul, kemudian direduksi dan berlanjut dilakukan display data, kemudian ditarik kesimpulan. Proses ini merupakan proses terakhir dari langkah menganalisis data.¹⁷

G. Pengecekan Keabsahan Data

Laporan penelitian yang ditulis merupakan hasil yang sesungguhnya berdasarkan pengamatan dan temuan dilapangan. Berikut ini, metode yang

¹⁵ Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, (Bandung: Sinar Baru, 1998), 76.

¹⁶ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1987), 42.

¹⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Remaja Rosda Karya, 1999), 129.

dilakukan dalam pengecekan keabsahan data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, dan triangulasi.

- a. Perpanjangan pengamatan merupakan langkah yang dilakukan peneliti pada lembaga BPRS Rahma Syariah dimulai tanggal 12 Januari 2022 hingga 30 April 2023, untuk melakukan pengamatan ulang, wawancara ulang dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.
- b. Meningkatkan ketekunan merupakan langkah berupa pengamatan yang lebih cermat, sehingga dapat diketahui mana yang terdapat kekurangan atau kesalahan, sedangkan untuk mendapatkan data yang akurat dibutuhkan ketekunan untuk mempengaruhi hasil analisis secara sistematis.¹⁸
- c. Triangulasi merupakan sebuah metode pengecekan data yang dilakukan untuk memeriksa ulang data agar dapat diketahui secara faktual. Penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan langkah yang dilakukan peneliti dengan cara mencari sumber data lebih dari satu agar mudah dipahami, yaitu kepala bagian operasional dan pejabat eksekutif Manajemen Risiko dan APUPPT, *customer service* dan *teller* serta lima nasabah yang terdiri dari Ibu Sulastri, Bapak Aris Setiawan, Ibu Nurita, Ibu Sunarmi dan Bapak Heri Subagyo. Triangulasi sumber digunakan dalam pengecekan, keabsahan data dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan dokumen dan memanfaatkan sumber dan informasi sebagai bahan pertimbangan, penulis membandingkan data hasil

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 270.

observasi dengan data hasil wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan wawancara lainnya.

H. Tahap-Tahap Penelitian

1. Tahap pra lapangan

Pada tahap ini peneliti mulai menyusun rencana penelitian, menentukan obyek penelitian, mulai mengurus perijinan, mengkaji dan menyelidiki obyek lapangan, memilih informan penelitian yang dibutuhkan untuk kebutuhan data, peneliti mulai mempersiapkan peraan penelitian dan persoalan etika penelitian.

2. Tahap di lapangan

Tahap ini peneliti mempersiapkan diri untuk memasuki lapangan dan berperan sebagai pengumpul data untuk memahami konteks penelitian.

3. Tahap analisis data.

Dari hasil kegiatan pengumpulan data hasil observasi dan wawancara dilakukan proses pengecekan keabsahan data. Data yang telah valid dapat mempermudah dipahami dan hasil temuan peneliti dapat diinformasikan ke orang lain secara jelas.

4. Tahap penulisan laporan

Tahapan ini meliputi proses menyusun hasil penelitian dari semua kegiatan pengumpulan data untuk memaknai pada data dengan menyusun laporan secara tertulis dari penelitian yang telah dilakukan.