

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dilakukan peneliti yaitu melalui pendekatan kualitatif yang merupakan penelitian yang menggunakan non angka melainkan cara pengumpulan dan analisis data dengan cara mendeskripsikan permasalahan secara naratif.⁷⁴ Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif yaitu peneliti ingin mendapatkan suatu data yang bukan bersifat angka, mendeskripsikan dan menganalisis tentang strategi *Relationship Marketing* (RM) dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Berdasarkan paparan tersebut, bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang hasilnya berupa data deskriptif yang dilengkapi dokumen pendukung hasil penelitian. Maka jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif.

B. Kehadiran Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang membuat peran peneliti dalam studi ini menjadi sangat penting. Peneliti tidak hanya berfungsi sebagai pengumpul data, tetapi juga sebagai perencana data, analisis data, penafsir, dan pelapor hasil penelitian yang krusial. Selain itu, kehadiran peneliti dianggap sebagai sarana utama dalam mengumpulkan data-data yang esensial.⁷⁵

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 3.

⁷⁵ Tim LPM (Lembaga Penjamin Mutu IAIN Kediri), *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Kediri: LPM IAIN Kediri, 2019), 29.

Dalam melaksanakan tugasnya, peneliti memiliki tanggung jawab untuk mematuhi etika dalam pengumpulan informasi. Sumber informasi yang relevan berasal dari Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, sehingga peneliti perlu memastikan persiapan dan penggunaan informasi yang efektif tanpa mengganggu proses kerja para karyawan kantor tersebut.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yang terletak di Jalan Kolonel Marhadi No.20, Pangongangan, Kec. Manguharjo, Kota Madiun. Selain itu, area penelitian ini juga menarik karena berada di pusat kota yang mana disekitarnya terdapat aktivitas ekonomi yang cukup padat. Bersamaan dengan itu adanya strategi pemasaran berbasis hubungan *Relationship Marketing* (RM) yang bisa diterapkan di area tersebut.

D. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Suatu data yang diperoleh peneliti yaitu dari sumber asli, yang dikumpulkan peneliti untuk menjawab masalah yang ditemukan dalam penelitian yang didapat secara langsung dari narasumber baik wawancara maupun melalui angket.⁷⁶ Alasan peneliti menggunakan data ini dengan tujuan mendapatkan data atau informasi terkait penerapan strategi *Relationship Marketing* (RM) dari hasil wawancara dengan *Sub Branch Manager* (SBM), *Relationship Manager* (RM) Bisnis Bank Muamalat

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 137.

Indonesia KCP Madiun, serta beberapa nasabah yang menjadi nasabah loyalitas.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari dokumen perusahaan.⁷⁷ Alasan peneliti menggunakan data sekunder dalam penelitiannya yakni untuk mengetahui karakteristik lembaga yang diperoleh dari website dan referensi lainnya.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data, antara lain:

1. Observasi

Observasi yaitu pencatatan obyek yang dilakukan secara sistematis. Langkah yang diambil adalah mengawali dengan observasi awal, yang kemudian diikuti oleh pencatatan data secara terstruktur pada lokasi, objek, atau individu yang menjadi subjek penelitian, melalui interaksi langsung dengan mereka, dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang akan dianalisis.⁷⁸ Observasi penelitian ini ialah pengamatan secara langsung terhadap situasi atau objek dan maknanya dengan tujuan untuk mengumpulkan data. Dalam hal tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang strategi pemasaran berbasis hubungan yang

⁷⁷ *Ibid.*

⁷⁸ Jumairi Ushawaty, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Media Akademi, 2017), 100.

bertujuan untuk meningkatkan tingkat loyalitas nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang digunakan untuk menggali data atau informasi melalui pertanyaan dan jawaban antara peneliti dengan pihak yang menjadi sumber informasi, seperti informan atau subjek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, proses wawancara dilakukan dengan beberapa pihak yang terlibat, yaitu *Sub Branch Manager* (SBM) dan nasabah perorangan maupun non perorangan.

Cara yang dilakukan oleh peneliti yaitu menyiapkan dan membuat beberapa pertanyaan terkait pembahasan yang akan diangkat. Di mulai dengan wawancara SBM yang menanyakan jumlah nasabah dan informasi tambahan seputar strategi *Relationship Marketing* (RM) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Selain itu peneliti juga mendapat kesempatan untuk melakukan wawancara bersama nasabah perorangan 6 orang dan nasabah non perorangan 2 instansi.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pendekatan yang digunakan untuk menggali informasi tentang topik penelitian dengan cara memeriksa berbagai sumber tertulis seperti buku, catatan, dokumen resmi, literatur,

publikasi, surat kabar, majalah, pamflet, agenda, dan sejenisnya yang relevan dengan isu yang sedang diselidiki.⁷⁹

F. Analisis Data

Analisis data adalah metode untuk menyusun dan mengorganisir data hasil observasi atau wawancara menjadi tata letak yang terstruktur, sehingga dapat meningkatkan pemahaman *study* kasus yang diteliti.⁸⁰ Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan model Miles dan Huberman yaitu pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.⁸¹ Tahap-tahap dalam teknik analisis data penelitian ini antara lain:

- a. Reduksi data adalah proses analisis yang dilakukan dengan mengarahkan, menghilangkan data yang tidak relevan atau tidak diperlukan, mengelompokkan, serta mengkoordinasikan data dengan cermat sehingga memungkinkan pengambilan kesimpulan akhir yang dapat diperiksa dan disahkan.
- b. Penyajian data, ialah suatu informasi yang dikumpulkan secara tesusun dan sistematis.
- c. Penarikan kesimpulan, ialah penyajian data yang berupa makna atau intisari yang berasal dari hasil observasi akan diuji kebenarannya dan kecocokan data yang telah disajikan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak

⁷⁹ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 150.

⁸⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Method* (Bandung: Alfabeta, 2017), 13.

⁸¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 246.

ditemukan bukti–bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.⁸²

G. Pengecekan Keabsahan

Data yang benar didapatkan dari uji kredibilitas. Fungsi dari uji kredibilitas ini adalah memastikan apakah hasil dari penelitian tersebut sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan atau tidak. Adapun langkah-langkah yang dilakukan peneliti sebagai berikut:

- a. Triangulasi adalah metode verifikasi data yang menggunakan elemen atau sumber informasi yang berada di luar data yang sedang diamati, baik untuk tujuan pengecekan maupun sebagai perbandingan terhadap data tersebut.⁸³ Dalam hal ini, peneliti akan diberikan kesempatan dalam meneliti data secara lebih lanjut dengan melakukan wawancara secara langsung, observasi di tempat penelitian dan adanya dokumentasi dalam memperoleh data. Hal ini untuk menjaga apabila terdapat data yang tidak valid, sehingga peneliti akan mengkonfirmasi pada sumber data. Triangulasi lainnya yaitu waktu, narasumber melakukan pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berada pada pertemuan selanjutnya dengan begitu perlunya pengecekan berulang-ulang untuk mendapatkan keabsahan data.
- b. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi adalah pendekatan yang digunakan untuk mengkomunikasikan hasil penelitian atau kesimpulan dalam

⁸² *Ibid.*, 337.

⁸³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), 324.

bentuk diskusi analitik dengan sesama peneliti atau rekan sebidang.⁸⁴

Dari informasi yang berhasil ditemukan, diharapkan akan muncul perbedaan pandangan yang pada akhirnya akan memperkuat hasil penelitian. Selain itu, tujuan lainnya adalah pertama, menjaga sikap terbuka dan jujur sebagai peneliti untuk memastikan hasil yang diharapkan, dan kedua, untuk menguji kesimpulan yang diperoleh dari pemikiran sendiri.

- c. Perpajangan pengamatan dilakukan bertujuan untuk mengecek kredibilitas data penelitian yaitu mengamati apakah data yang diperoleh sebelumnya benar/tidak ketika diverifikasi di lapangan. Jika setelah verifikasi di tempat hasilnya akurat, berarti dapat dikatakan kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri oleh peneliti.⁸⁵

H. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam bagian ini menguraikan secara rinci proses penelitian, dari awal hingga akhir. Ada 4 tahap dalam penelitian, antara lain:

- a. Tahap pra lapangan yaitu suatu tahapan yang dilakukan peneliti dengan cara menentukan fokus penelitian, seperti membuat surat izin observasi.
- b. Tahap kegiatan lapangan merupakan suatu tahapan yang dilakukan dengan tujuan untuk memahami latar belakang penelitian dan mempersiapkan diri untuk terjun langsung di lapangan untuk mengumpulkan data-data dan informasi.

⁸⁴ *Ibid.*, 173.

⁸⁵ *Ibid.*, 320

- c. Tahap analisa data digunakan dalam mencari dan menyusun data secara tersusun dari hasil catatan wawancara, observasi, dan data lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap permasalahan yang dialami.
- d. Tahap penulisan laporan adalah proses yang mencakup pengorganisasian penelitian dari awalnya, yaitu mulai dari pengumpulan data hingga memberikan interpretasi dan signifikansi kepada data tersebut. Hasil penelitian ini terdiri dari tinjauan pustaka, konteks penelitian, paparan data, metode penelitian, pembahasan, dan terakhir penarikan kesimpulan. Selanjutnya hasil penelitian tersebut dikonsultasikan kepada pembimbing dan dilanjutkan dengan perbaikan konsultasi yang kemudian digunakan untuk persiapan kelengkapan berkas dalam syarat ujian.⁸⁶

⁸⁶ Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 24.