

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Selaras dengan nomenklatur judul penelitian, studi ini mengadopsi pendekatan kualitatif sebagai metodologi utamanya. Pendekatan kualitatif ini mengonstruksikan validitasnya melalui teknik triangulasi serta kedalaman analisis data yang bersumber langsung dari fakta empiris di lapangan (*fieldwork*). Langkah tersebut diorientasikan untuk menguraikan, menginterpretasikan, dan mengungkapkan seluruh fenomena secara holistik dan komprehensif.<sup>45</sup> Dalam paradigma penelitian kualitatif, peneliti memegang peran sebagai instrumen utama (*key instrument*) dalam proses pengumpulan data. Kapasitas peneliti diwujudkan melalui kemampuan melakukan observasi mendalam, menginterpretasikan fenomena, serta mendokumentasikan rincian peristiwa secara akurat. Esensi utama dari penelitian kualitatif adalah memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai objek kajian serta mengontekstualisasikan fenomena yang berlangsung selama periode penelitian berlangsung.<sup>46</sup>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu desain studi yang secara metodologis dilakukan langsung di lokasi objek penelitian yang telah ditentukan. Dalam konteks ini, peneliti terjun secara langsung ke lingkungan nyata, baik dalam lingkup

---

<sup>45</sup> Saifudin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2001), 7.

<sup>46</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), 234.

institusi keuangan syariah, komunitas masyarakat, maupun entitas organisasi tertentu, untuk menghimpun data empiris secara komprehensif.

Penelitian ini dirancang sebagai studi deskriptif yang bertujuan untuk mengobservasi, mengidentifikasi, dan memaparkan realitas empiris di lapangan serta berbagai dinamika permasalahan yang dihadapi oleh KSPPS BMT PETA Cabang Jombang. Fokus utama studi ini adalah menganalisis efektivitas implementasi strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam upaya organisasi tersebut untuk meningkatkan basis keanggotaan.

### **1. Kehadiran Peneliti**

Dalam metodologi penelitian kualitatif, kedudukan peneliti sebagai instrumen utama (*key instrument*) memiliki urgensi yang krusial. Kehadiran peneliti, baik secara mandiri maupun dibantu oleh asisten riset, berfungsi sebagai kanal utama dalam menghimpun data lapangan. Selain berperan dalam mengidentifikasi serta mengonstruksi data yang relevan dengan fokus penelitian, kehadiran peneliti secara langsung di lokasi penelitian memberikan tingkat validitas dan keamanan data yang lebih tinggi. Hal ini dimungkinkan karena peneliti dapat melakukan observasi partisipatif serta menggali informasi melalui wawancara mendalam langsung dengan subjek penelitian terkait.<sup>47</sup>

Mengingat signifikansi peran peneliti sebagai instrumen utama dalam studi kualitatif ini, kehadiran fisik peneliti di lokasi penelitian

---

<sup>47</sup> Saifuddin Azwar, *Merode Penelitian....*, 8.

menjadi prasyarat mutlak bagi perolehan data yang valid. Adapun tahapan kehadiran dan prosedur operasional peneliti di lapangan adalah sebagai berikut:

- a) Observasi Awal: Peneliti melakukan penjajakan lapangan (*pre-research observation*) di KSPPS BMT PETA Cabang Jombang yang beralamat di Jalan KH. Abdul Wahab Hasbullah No. 216, Tambak Rejo, Jombang, Jawa Timur.
- b) Prosedur Perizinan: Peneliti melakukan koordinasi formal dengan manajer cabang guna memperoleh izin resmi pelaksanaan penelitian, dengan fokus kajian pada implementasi strategi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam upaya perluasan basis keanggotaan.
- c) Pengumpulan Data Primer: Peneliti melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan berbagai informan kunci, meliputi manajer cabang, staf *teller*, tim pemasaran (*marketing*), serta anggota KSPPS BMT PETA Cabang Jombang untuk mendapatkan data yang komprehensif.
- d) Dokumentasi: Peneliti melakukan pencatatan dan pendokumentasian secara sistematis terhadap seluruh aktivitas operasional serta interaksi yang relevan dengan fokus penelitian di lokasi studi.

## 2. Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian merupakan aspek fundamental yang memengaruhi efektivitas dan kelancaran proses pengumpulan data. Merujuk pada prinsip efisiensi yang dikemukakan oleh Hermawan, pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan kemudahan aksesibilitas bagi peneliti dalam menjangkau data yang dibutuhkan.<sup>48</sup> Berdasarkan kriteria tersebut, peneliti menetapkan KSPPS BMT (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tamwil) PETA Cabang Jombang sebagai situs penelitian. Lokasi ini terletak di Jalan KH. Abdul Wahab Hasbullah No. 216, Tambak Rejo, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur, 61452.

## 3. Sumber Data

Secara metodologis, entitas yang menjadi wadah perolehan data dalam penelitian disebut sebagai sumber data. Mengacu pada pendapat Lofland (sebagaimana dikutip dalam Moleong), dalam paradigma penelitian kualitatif, komponen utama yang menjadi sumber data adalah tindakan atau perilaku informan. Adapun data yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis maupun rekaman lainnya diposisikan sebagai data penunjang atau tambahan untuk melengkapi analisis.<sup>49</sup>

Penjelasan dari dua macam sumber data adalah sebagai berikut:

---

<sup>48</sup> Iwan Hermawan, *Teknik Menulis Karya Ilmiah Berbasis Aplikasi Dan Metodologi*, (Kuningan: Hidayatul Quran, 2019), 131.

<sup>49</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 129.

a. Sumber Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dihimpun secara langsung dari sumber asli melalui tindakan dan pernyataan informan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari lingkungan operasional KSPPS BMT PETA Cabang Jombang. Merujuk pada klasifikasi Sugiyono, sumber data primer yang digunakan mencakup tiga dimensi utama (3P), yaitu:<sup>50</sup>

1. *Person* (Orang): Merupakan subjek yang memberikan data melalui wawancara mendalam. Informan penelitian ini dipilih dari internal KSPPS BMT PETA Cabang Jombang, meliputi manajer cabang, teller, dan *Account Officer* (marketing), dengan kriteria spesi:
  - a) Memiliki masa kerja minimal dua tahun,
  - b) Konsisten dalam memenuhi target kinerja yang ditetapkan lembaga,
  - c) Memiliki rekam jejak perilaku yang disiplin dan pernah menerima penghargaan (*reward*) institusional.
2. *Place* (Tempat): Merupakan sumber data yang merepresentasikan konteks lokasi penelitian, yaitu KSPPS BMT PETA Cabang Jombang, yang sekaligus menjadi fokus ruang lingkup topik pembahasan.

---

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 193.

3. *Paper*: Merupakan sumber data berbentuk simbolik yang mencakup catatan tertulis, data numerik (angka), dokumen administratif, maupun representasi grafis lainnya yang menunjang analisis penelitian..

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder berfungsi sebagai data pendukung yang esensial dalam memperkaya analisis serta memperluas cakrawala pembahasan penelitian. Data sekunder dalam studi ini diperoleh melalui penelusuran pustaka yang relevan dan dokumen internal lembaga KSPPS BMT PETA Cabang Jombang. Berbagai instrumen data yang dikumpulkan meliputi:

1. Data Kinerja Keuangan: Laporan keuangan tahunan selama tiga tahun terakhir, yang mencakup neraca, laporan laba rugi, serta laporan arus kas.
2. Dokumen Kelembagaan: Profil perusahaan serta arsip internal yang memuat kebijakan atau praktik terkait *Customer Relationship Management (CRM)*.
3. Tinjauan Pustaka: Literatur berupa buku, jurnal ilmiah, serta artikel yang membahas secara teoretis maupun empiris mengenai variabel *Customer Relationship Management* dan loyalitas anggota.

Keseluruhan data tersebut diintegrasikan untuk memberikan penguatan teoretis dan kontekstual terhadap fokus penelitian,

dengan memastikan bahwa setiap informasi yang disajikan berasal dari sumber yang kredibel dan valid.

#### **4. Pengumpulan Data**

Dalam upaya memastikan perolehan data yang sistematis, akurat, dan terstruktur, peneliti menggunakan instrumen riset yang relevan. Merujuk pada pandangan Sugiyono, dalam paradigma penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai instrumen kunci (*key instrument*) yang mengandalkan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode utama dalam pengumpulan data lapangan.<sup>51</sup> Tiga metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berikut adalah penjelasannya:

##### **a. Observasi**

Metode observasi dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap fenomena di lokasi penelitian. Proses ini memerlukan ketekunan serta objektivitas peneliti agar hasil pengamatan mampu merepresentasikan realitas di lapangan secara akurat.<sup>52</sup> Dalam studi ini, peneliti melakukan observasi di KSPPS BMT PETA Cabang Jombang untuk memotret penerapan strategi *Customer Relationship Management (CRM)* secara langsung.

---

<sup>51</sup> Ibid., 223.

<sup>52</sup> Soeranto dan Locolin Arsyad, *Metodologi Penelitian: Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003), 89.

## **b. Dokumentasi**

Buku, jurnal, transkrip, surat kabar, agenda dll adalah beberapa contoh catatan yang dikategorikan sebagai dokumentasi dan digunakan untuk mengumpulkan data tentang subjek penelitian.<sup>53</sup> Metode ini ditujukan untuk memperoleh data yang nyata mengenai penerapan pelayanan *customer relationship management* yang diterapkan oleh pihak KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.

## **c. Wawancara**

Wawancara merupakan metode komunikasi langsung antara peneliti dengan informan untuk menggali informasi mendalam mengenai manajemen layanan dan pengelolaan hubungan pelanggan.<sup>54</sup> Dilakukan wawancara untuk mendapatkan informasi tentang proses manajemen, layanan, dan pengelolaan hubungan klien di KSPPS BMT PETA Cabang Jombang. Sebagai orang yang diwawancarai atau responden adalah.

1. Manager Cabang yang bernama Muhammad Safrudin, SE.
2. Kasir atas nama Imroatun Chalimatus Sa'diyah, A.Md
3. *Marketing Account Officer* atas nama Asrorul Munir, SM., M. Fahmi Amrullah, SE.
4. Anggota KSPPS BMT PETA Cabang Jombang atas nama (Ely Lutfiyah, Rusli Oky, Samsul Arifin)

---

<sup>53</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Melton Putra, 1991), 188.

<sup>54</sup> Saifudin Azwar, *Metode Penelitian....*, 64.

## 5. Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis dalam mengolah dan menginterpretasikan berbagai informasi yang terhimpun, baik berupa catatan observasi, transkrip wawancara, maupun dokumen pendukung lainnya, guna mencapai pemahaman yang komprehensif atas objek penelitian. Dalam paradigma kualitatif, analisis data tidak diposisikan sebagai tahap akhir yang terpisah, melainkan merupakan proses berkelanjutan (*on-going process*) yang dilakukan secara simultan sepanjang periode penelitian berlangsung.<sup>55</sup> Seluruh instrumen data dihimpun melalui teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta penelaahan dokumen secara komprehensif. Pasca tahapan pengumpulan data (*data collection*), peneliti melakukan proses verifikasi dan transkripsi untuk memastikan seluruh informasi yang terekam akurat. Data tersebut kemudian disusun secara sistematis berdasarkan temuan lapangan yang diperoleh melalui observasi dan interaksi langsung dengan informan.<sup>56</sup>

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengolahan data umumnya menggunakan pendekatan induktif. Pendekatan ini berangkat dari pengamatan terhadap fakta-fakta empiris dan peristiwa nyata di lapangan, yang kemudian diolah dan disintesis secara mendalam. Melalui logika induktif tersebut, peneliti dapat merumuskan proposisi

---

<sup>55</sup> Imam Suprayoga dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial Agama*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001), 191.

<sup>56</sup> Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, (Bandung: Sinar Baru, 1998), 76.

atau kesimpulan yang bersifat generalisasi (teoretis) berdasarkan temuan-temuan khusus yang teramati selama proses penelitian.<sup>57</sup> Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara sistematis melalui tiga tahapan utama, yakni reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*):

1. Reduksi data: tahap ini mencakup proses seleksi, pemfokusan, dan penyederhanaan data mentah yang diperoleh dari hasil observasi lapangan. Seluruh data tersebut kemudian ditranskripsikan ke dalam bentuk uraian yang rinci, sistematis, dan mendalam guna memudahkan proses analisis lebih lanjut.
2. Display data: setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyusun data tersebut ke dalam format naratif atau matriks yang terorganisir. Penyajian data bertujuan agar temuan penelitian dapat dipahami dengan mudah serta mempermudah peneliti dalam memetakan pola-pola hubungan antarfenomena yang sedang diteliti.
3. Sebagai tahap akhir, peneliti melakukan sintesis atas data yang telah disajikan guna menghasilkan temuan penelitian yang bermakna. Proses ini dilakukan dengan meninjau kembali hasil reduksi dan penyajian data untuk memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik telah menjawab rumusan masalah secara kredibel dan akurat.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1987), 42.

<sup>58</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Remaja Rosda Karya, 1999), 129.

## 6. Pengecekan Keabsahan Data

Laporan penelitian ini disusun berdasarkan temuan empiris yang diperoleh melalui observasi dan interaksi langsung di lapangan. Untuk menjamin tingkat kredibilitas dan validitas data, peneliti menerapkan dua teknik utama, yaitu peningkatan ketekunan dan triangulasi:

- a. Peningkatan Ketekunan: Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara lebih mendalam, rinci, dan berkelanjutan terhadap objek penelitian. Peningkatan ketekunan bertujuan untuk meminimalisir bias atau kesalahan dalam pengumpulan data serta memungkinkan peneliti untuk melakukan re-evaluasi terhadap hasil analisis secara sistematis sehingga mencapai tingkat akurasi yang lebih tinggi.<sup>59</sup>
- b. Triangulasi Sumber: Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber sebagai metode verifikasi data guna memastikan kebenaran faktual dari informasi yang diperoleh. Dalam praktiknya, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang bersumber dari informan yang berbeda, yaitu manajer cabang, staf *teller*, dan *Account Officer*. Selain itu, peneliti melakukan kroscek (*cross-check*) antara data observasi dengan hasil wawancara, serta membandingkan konsistensi jawaban antar-informan maupun antara data wawancara dengan dokumen internal lembaga. Pendekatan ini

---

<sup>59</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D" .... , 270.

dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif dan objektif terhadap fokus penelitian.

## **7. Tahap-Tahap Penelitian**

Prosedur penelitian ini dilaksanakan melalui serangkaian tahapan yang sistematis guna memastikan akurasi dan kredibilitas hasil kajian.

Adapun tahapan-tahapan tersebut meliputi:

### **a. Tahap pra kelapangan**

Merupakan fase persiapan yang mencakup penyusunan rancangan penelitian, penentuan fokus subjek riset, serta pengurusan perizinan administratif. Selain itu, peneliti melakukan studi pendahuluan untuk memetakan kondisi objek di lapangan, memilih informan kunci, serta merumuskan prosedur riset dan prinsip-prinsip etika penelitian.

### **b. Tahap di lapangan**

Pada fase ini, peneliti terjun secara langsung ke lokasi penelitian untuk berinteraksi dengan lingkungan sosial dan subjek penelitian. Fokus utama tahap ini adalah mengumpulkan data empiris guna memperoleh pemahaman kontekstual yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

### **c. Tahap analisis data.**

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan proses pengolahan dan pemeriksaan validitas data. Tahapan ini bertujuan untuk menyederhanakan data mentah menjadi informasi yang sistematis

dan mudah diinterpretasikan, sehingga temuan penelitian dapat disajikan dengan logika yang kuat.

d. Tahap penulisan laporan

Merupakan tahapan akhir yang melibatkan penyusunan hasil penelitian ke dalam bentuk karya tulis ilmiah yang komprehensif. Laporan ini mengintegrasikan seluruh rangkaian aktivitas, mulai dari pengumpulan data hingga hasil analisis akhir, guna mengomunikasikan temuan secara akurat dan objektif.