

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Bentuk pendekatan yang dilakukan penulis dalam penelitian ini ialah bentuk pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode penelitian yang menghasilkan informasi data deskriptif berupa kata-kata ucapan atau catatan maupun tulisan dan perilaku yang dapat diamati dan diteliti dari subyek itu sendiri.²⁹ Kirk dan Miller mendefinisikan bahwasanya melakukan penelitian kualitatif ialah suatu tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahanya.³⁰

Penelitian kualitatif memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Memiliki latar ilmiah.
2. Penelitian bersifat deskriptif.
3. Lebih memperhatikan proses daripada hasil.
4. Analisa dapat dilakukan secara induktif.
5. Makna merupakan sesuatu yang esensial.
6. Manusia sebagai instrument.³¹

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan ialah studi kasus, yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara mendetail, dan mendalam terhadap

²⁹ Arif Foruhan, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif* (Surabaya: Usaha Nasional, 1992), hlm 21.

³⁰ Lexi J.Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm 3.

³¹ *Ibid*, 4-8

instansi atau lembaga tertentu.³² Studi kasus atau penelitian masalah ialah pendekatan empiris yang menangani peristiwa atau menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas dan dimana multi sumber bukti dimanfaatkan.³³ Penelitian ini studi kasus yang ditekankan pada strategi *Relationship marketing* di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung dan peranan strategi *Relationship marketing* di BMT Istiqomah dalam meningkatkan jumlah Anggota. Untuk itu dibutuhkan pengkajian secara mendalam terhadap pelaksanaan strategi *Relationship marketing* di lembaga tersebut.

B. Kehadiran Peneliti

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Alhasil, kehadiran peneliti di lokasi sangat penting, guna dapat mengumpulkan informasi, hal ini merupakan instrument kunci dalam menangkap makna dan sekaligus sebagai pengumpul data.³⁴ Kehadiran peneliti dilapangan guna melakukan observasi data. Data yang didapat peneliti harus data yang obyektif atau sesuai keadaan yang benar-benar nyata apa adanya

C. Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian adalah sangat penting karena berkaitan dengan apa yang dicari selaras dengan fokus yang telah ditentukan.

³² Suhrasimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta : Rineka Cipta, 2002), hlm 120.

³³ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm 20.

³⁴ Moloeng, 'Metodologi Penelitian Kualitatif.', in (*Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*, 2002) p. 121.

Penelitian ini dilakukan di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung Jalan Dahlia Nomor 8 Karangrejo Tulungagung Telepon (0355) 491114. Penelitian dilakukan di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung karena bahwa peneliti memandang BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung adalah salah satu Koperasi Syariah di Kota Tulungagung yang sudah lama berdiri sejak tanggal 3 Maret 2001. Dengan asumsi bahwa koperasi ini dapat memberikan solusi dalam masalah keuangan bagi masyarakat dengan menggunakan prinsip yang benar-benar syariah.

Selain itu Anggota yang mengajukan pembiayaan diperoleh menawar harga taksir yang diberikan BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung sebesar 40-60% dari harga taksir.

D. Sumber Data

Dasar informasi dalam penelitian adalah “darimana data-data dapat diperoleh”.³⁵ Sumber informasi dapat berupa benda, tempat, gerak, manusia dan lain sebagainya. Sumber informasi itu menunjukkan asal data. Pusat informasi data yang digali dalam penelitian ini meliputi:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh penulis dari BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung, yaitu data-data tentang pelaksanaan strategi *relationship marketing* di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung. Data tersebut berupa hasil wawancara kepada 1 pimpinan, 3 *marketing*, dan 4 karyawan. Catatan sejarah berdirinya

³⁵Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm 157.

BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung, data jumlah Anggota dan data penjualan produk.

2. Data sekunder, yaitu data yang mendukung pembahasan skripsi, yaitu informasi biografi seperti buku-buku serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi penulisan penelitian ini.

E. Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, maka metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu peneliti terjun melakukan pengamatan langsung di kantor BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung dengan cara kuesioner atau tanya jawab kepada seluruh karyawan.³⁶ Metode ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan strategi *relationship marketing* di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung.
2. Wawancara (Interview), adalah obrolan lisan, komunikasi verbal atau percakapan tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, dimana dua orang atau lebih bertatap muka dan mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Metode ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan strategi *relationship marketing* di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung. Dalam hal ini responden penelitian ini adalah 1 pimpinan, 6 *marketing*, 4 karyawan dan 5 Anggota.

³⁶ibid .,146.

3. Dokumentasi, ialah sebuah cara untuk pengumpulan informasi dengan mencari data maupun informasi mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan sejarah berdirinya BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung, data jumlah Anggota dan data penjualan produk, Metode ini digunakan untuk digunakan untuk mengamati pelaksanaan strategi *relationship marketing* di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung.

F. Analisis Data

Analisis adalah cara untuk melacak dan pengaturan secara sistematis, transkrip, wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap penelitian tersebut agar dipresentasikan semuanya kepada orang lain. Analisis data dilakukan secara induktif, sedangkan analisisnya dilakukan dengan tiga cara yaitu:

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan.
2. Penyajian data, yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Dengan menari kesimpulan, yaitu informasi yang sudah digalih dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai hasil dari persoalan data-data penelitian.³⁷

³⁷ibid .,103.

G. Sistematika pembahasan

Untuk memfasilitasi peneliti agar dapat di fahami dalam secara runtut dan sistematis, maka sistematika pembahasan adalah sebagai berikut:

Bab 1: Pendahuluan, merupakan pengantar pada persoalan pokok penelitian dan arah penelitian yang dilakukan oleh karena itu pendahuluan ini meliputi:

1. Konteks penelitian,
2. Fokus penelitian,
3. Tujuan penelitian,
4. Kegunaan penelitian,

Bab II: Landasan teori,kajian umum tentang strategi *relationship marketing* . Hal ini diperlukan untuk memberikan gambaran tentang cara BMT Istiqomah mencari Anggota.

Bab III: Metode Penelitian, memuat paparan tentang metode dan langkah-langkah penelitian secara operasional yang menyangkut pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, pengumpulan informasi, analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV: paparan data dan temuan penelitian, bab ini akan membahas mengenai gambaran umum obyek penelitian dari sisi sejarah, letak geografis, dan kondisi fisik obyek. Temuan penelitian yang diperoleh

adalah strategi *relationship marketing* di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung dalam meningkatkan jumlah Anggota.

Bab V: pembahasan, memuat hasil penelitian berupa pelaksanaan strategi *relationship marketing* dan bagaimana peranan strategi *relationship marketing* di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulungagung dalam meningkatkan jumlah Anggota.

Bab VI: Penutup, menari kesimpulan dan saran atau rekomendasi yang diajukan untuk skripsi tersebut.

H. Tahap – Tahap Penelitian

Proses penelitian ini terdapat beberapa tahapan penelitian tahapan tersebut antara lain adalah:

1. Tahap pra lapangan, meliputi : menyusun proposal, mengurus perizinan, membuat janji dengan pemimpin atau karyawan yang bersangkutan di lokasi penelitian.
2. Tahap pengerjaan lapangan, meliputi kegiatan-kegiatan pengumpulan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian dan pencatatan data, yaitu tentang pelaksanaan pembiayaan ijarah multijasa di BMT Istiqomah Kantor Pusat Tulung Agung.
3. Tahap analisis data meliputi: analisis data, dan pengecekan ke sahan data.
4. Tahap penulisan laporan, meliputi: kegiatan penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing, dan pengurusan kelengkapan ujian.