

## **BAB III**

### **Metodelogi Penelitian**

#### **A. Ruang Lingkup Penelitian**

Metode penelitian sangat erat dengan tipe penelitian yang digunakan, karena tiap-tiap tipe dan tujuan penelitian yang didesain memiliki konsekuensi pada pilihan metode penelitian yang tepat, guna mencapai penelitian tersebut.

Penelitian kali ini akan membahas masalah yang berkaitan dengan Implementasi Strategi *Customer Relationship Management* dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Syariah Palembang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode penelitiannya. Menurut Mantra dalam buku Moloeng mengemukakan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati<sup>1</sup> Penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Secara umum, penelitian kualitatif memperoleh data utama dari wawancara dan observasi.<sup>2</sup>

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana penelitian dilakukan. Penelitian ini akan dilakukan pada PT. Bank

---

<sup>1</sup> Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, *DASAR METODOLOGI PENELITIAN* (Yogyakarta : Literasi Media Publishing, 2005), hlm. 27-28.

<sup>2</sup> Muhammad Ramadhan, *METODE PENELITIAN* (Surabaya : Cipta Media Nusantara (CMN), 2021), hlm. 6-7.

Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Palembang, bertempat di jalan Kapten A Rivai No. 221, 26 Ilir D. I, Kec. Ilir Barat I. Kota Palembang, Sumatera Selatan.

### **C. Jenis dan Sumber Data**

#### **a) Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan deskriptif, yang pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha menjawab pertanyaan tentang apa, kapan, siapa, di mana, dan bagaimana berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Metode deskriptif dipilih dengan pertimbangan bahwa penelitian pada tahap ini bermaksud untuk memahami fenomena tersebut. Menurut Verstehen jenis penelitian ini menitikberatkan pada upaya pemahaman, penjelasan, dan pemaknaan secara mendalam.<sup>3</sup>

#### **b) Sumber Data**

Menurut V. Wiratma Sujarweni sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Sumber data dibagi dua, yaitu:<sup>4</sup>

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variable yang

---

<sup>3</sup> Sugiarti, dkk. *Desain Penelitian Kualitatif Sastra* (Malang : Penerbit Universitas Muhammadiyah Malang) hlm. 128.

<sup>4</sup> V. Wiratma Sujarweni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : PT Fajar Interpretama Mandiri.2018

diteliti. Singkatnya, sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>5</sup>

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen, rapat, dll), foto-foto, film, rekaman, video, benda-benda, dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.<sup>6</sup> Singkatnya, sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>7</sup> Data yang diperoleh dari data sekunder tidak perlu diolah lagi, dapat langsung memberikan pengumpul data.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan observasi.

### 1. Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara sebagai suatu teknik mengumpulkan data penelitian adalah proses untuk mendapatkan informasi yang digunakan untuk tujuan penelitian dan dilakukan dengan

---

<sup>5</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", Bandung : ALFABETA, 2017, hlm. 223.

<sup>6</sup> *Ibid.*, hlm. 28.

<sup>7</sup> Sugiyono.

cara penulis mengajukan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak terkait yaitu dengan menggunakan suatu daftar yang dinamakan panduan wawancara. Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak terkait yaitu kepada pihak *Customer Service* di Bank BTN KC Syariah Palembang dan nasabah yang datang ke Bank BTN KC Syariah Palembang.

## **2. Observasi**

Menurut Nasution, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta, mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat di observasi dengan jelas.<sup>8</sup>

Data observasi merupakan deskripsi yang faktual, cermat dan terinci mengenai keadaan lapangan, kegiatan manusia dan situasi sosial serta konteks dimana kegiatan-kegiatan itu terjadi. Dalam penelitian kualitatif observasi yaitu penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan di kantor Bank BTN KC Syariah Palembang untuk mendapatkan gambaran secara nyata baik secara subjek maupun objek penelitian.

## **3. Dokumentasi**

---

<sup>8</sup> Sugiyono

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.<sup>9</sup>

### **E. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi *instrument* atau alat adalah peneliti itu sendiri yang mengumpulkan data dengan cara bertanya, meminta, mendengar dan mengambil.<sup>10</sup>

Untuk mengumpulkan data dari sumber informasi, peneliti membutuhkan instrument bantuan dalam proses penelitian, yaitu pedoman wawancara dan pedoman observasi.

1. Pedoman wawancara dengan menggunakan langkah-langkah berikut :
  - a. Menetapkan kepada siapa wawancara itu dilakukan.
  - b. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan.
  - c. Mengawali atau membuka alur wawancara
  - d. Melangsungkan alur wawancara.
  - e. Mengkonfirmasi ikhtiar hasil wawancara dan mengakhiri
  - f. Menuliskan wawancara ke dalam catatan lapangan
  - g. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh
2. Pedoman observasi dengan mengikuti tahap observasi yaitu :<sup>11</sup>
  - a. Tahap deskripsi
  - b. Tahap reduksi

<sup>9</sup> Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, op.cit hlm. 76-78

<sup>10</sup> Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, op.cit hlm. 76-78.

<sup>11</sup> Sugiyono, op.cit hlm. 235.

c. Tahap seleksi

## **F. Teknik Analisis Data**

Menurut Moloeng, analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain. Analisis data kualitatif dilakukan secara induktif yaitu penelitian kualitatif tidak dimulai dari deduksi teori tetapi dimulai dari fakta empiris.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang memiliki beberapa tahapan. Adapun langkah-langkah teknik analisis data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.<sup>12</sup>

### **a. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti melakukan analisis tentang Implementasi Strategi *Customer Relationship Management* dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank BTN KC Syariah Palembang.

### **b. Reduksi Data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan

---

<sup>12</sup> *Ibid.*

membuang yang tidak penting. Dengan demikian, tujuan dari reduksi data ini adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalan data di lapangan.

### **c. Penyajian Data**

Menurut Miles dan Huberman penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

### **d. Kesimpulan atau verifikasi**

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisis data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan guna mendapatkan intisari dari seluruh proses penelitian yang telah dilakukan.<sup>13</sup>

## **G. Pengujian Keabsahan Data Penelitian**

Dalam pengujian keabsahan data penelitian dapat dilakukan triangulasi, triangulasi data adalah pengecekan data dengan cara pengecekan atau pemeriksaan ulang. Teknik triangulasinya adalah pemeriksaan kembali data dengan tiga cara, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.<sup>14</sup>

### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, hlm. 121-124.

<sup>14</sup> Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi* (Makassar : Sekolah Tinggi Ilmu Theologia Jaffray, 2018), hlm. 120-121

telah diperoleh melalui beberapa sumber.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi dan dokumentasi.

## 3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 121.

