

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Cabang Malang, Jl. Kawi Atas No.36A Cabang Malang. Dengan alasan bahwasannya Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang merupakan salah satu Bank yang terbesar yang telah menerapkan CRM.

3.2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan penelitian kualitatif, karena penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. (Sukmadinata, 2007: 60).

Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif yaitu mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau latar sosial sasaran penelitian terjawantah dalam tulisan naratif. Artinya data maupun fakta yang telah dihimpun oleh peneliti kualitatif berbentuk kata atau gambar. Dalam menuangkan suatu tulisan, laporan penelitian kualitatif berisi kutipan-kutipan dari data atau dari fakta yang telah diungkap dilokasi penelitian untuk selanjutnya peneliti memberikan dukungan terhadap apa yang disajikan. (Ghony, 2012: 44-45).

Data yang dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam serta hasil analisis dokumen. Penelitian kualitatif

ini memiliki dua tujuan yaitu pertama, menggambarkan dan mengungkap dan kedua menggambarkan dan menjelaskan. (Sukmadinata, 2013: 60).

3.3. Sumber Data

Data penelitian ini akan diperoleh dari beberapa pihak dari Bank Muamalat Indonesia cabang Malang yang ahli didalam *Customer Relationship Manajement* (CRM). Instrumen penelitian yang digunakan peneliti yaitu:

- a. Pedoman pengamatan pada saat CRM berlangsung.
- b. Pedoman wawancara, mengenai metode yang diharapkan. Dalam wawancara ini ada beberapa dari staf Bank yaitu bapak Sabar Arifin sebagai *Relationship Manager* (RM) *Funding* dan bapak Radika sebagai *Customer Service* (CS) Bank Muamalat Indonesia cabang Malang yang menjadi sumber dan juga beberapa nasabah..

3.4. Tehnik Pengumpulan Data

Penelitian yang dilaksanakan diBank Muamalat Indonesia cabang Malang ini menggunakan beberapa cara pengumpulan data selama proses penelitian berlangsung, diantaranya sebagai berikut:

- a. Metode Wawancara

Salah satu metode pengumpul data dilakukan melalui wawancara, yaitu suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan kepada para responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan, selain itu peneliti membawa instrumen

lain sebagai pedoman untuk wawancara seperti tape recorder, gambar, brosur, dan material. (Sugiono, 2011: 139).

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak Bank yang berwenang yaitu *Relationship Manager (RM) Funding* dalam penerapan CRM dan juga beberapa nasabah.

b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda dan sebagainya. (Arikunto, 2006: 206).

Adapun metode dokumentasi yang dipakai oleh peneliti dengan tujuan untuk melengkapi data dan observasi dan wawancara. Dokumen yang digunakan peneliti adalah *Company Profile* dan foto ketika berlangsungnya dalam penerapan CRM.

3.5. Model Analisis Data

Proses analisis data sangatlah penting dalam penelitian, dalam proses ini akan terlihat hasil penelitian melalui proses pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Analisis data adalah suatu proses mengolah dan menginterpretasikan data dengan fungsinya hingga memiliki makna dan arti yang jelas sesuai dengan tujuan penelitian. (Sanjaya, 2009: 106). Analisis data yang digunakan disesuaikan dengan jenis data yang dikumpulkan.

Analisis data dilakukan dengan cara pengelompokan dan pengkategorian data dalam aspek-aspek yang ditentukan, hasil pengelompokan tersebut

dihubungkan dengan data yang lainnya untuk mendapatkan suatu kebenaran. (Iskandar, 2009: 108).

Pada data kualitatif peneliti menggunakan analisis *deskripsi*, yaitu digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. (Sugiyono, 2011: 147)

Analisis data kualitatif (Bogdan, dkk, 1982 : 47) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain. (Moleong, 2007: 248). Sedangkan menurut Sugiono, (2011) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiono, 2008: 89). Penelitian kualitatif tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik. Oleh karena itu, dalam menganalisa data adalah yang sesuai dikatakan sugiono sebagai berikut:

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

c. *Conclusion / Verification*

Analisis kualitatif selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang dikemukakan dalam penelitian kualitatif harus didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, sehingga kesimpulan yang dikemukakan merupakan temuan baru yang bersifat kredibel dan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan diatas. (Ibd:92-99)

Dari tahapan analisis data diatas dapat disimpulkan pengorganisasian data dilakukan dengan setelah data yang diperoleh dari setiap pertanyaan penelitian sudah dianggap memadai, kemudian merumuskan dan menafsirkan data tentang penelitian, mengambil kesimpulan akhir terhadap data dalam bentuk temuan umum dan temuan khusus.

d. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.(Sugiyono, 2011: 273)

Penelitian melalui triangulasi menurut Moleong(2004: 330) *dalam* (Ruslan, 2006: 217-218) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan, yaitu penggunaan. a) *sumber*, b) *metode*, c) *penyidik* dan, d) *teori* dalam penelitian secara kualitatif. Artinya, teknik triangulasi adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain bahwa pihak peneliti dapat melakukan “*check and recheck*” temuan-temuannya dengan cara membandingkan, yaitu melakukan:

Pertama, teknik triangulasi dengan *sumber* yang berarti membandingkan dan pengecekan balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda melalui:

- a. Perbandingan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b. Perbandingan apa yang dikatakan seseorang didepan umum dengan apa yang diucapkan secara pribadi.
- c. Perbandingan apa yang dikatakan tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.

d. Perbandingan keadaan dan perspektif seseorang berpendapat sebagai rakyat biasa, dengan yang berpendidikan dan pejabat pemerintah.

Kedua, teknik triangulasi dengan *metode*, yaitu terdapat dua strategi, yaitu:

- a. Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian melalui beberapa teknik pengumpulan data, dan
- b. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa data dengan sumber yang sama.

Ketiga, teknik triangulasi *penyidik*, dengan memanfaatkan penelitian atau pengamat lainnya untuk pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Cara lain adalah membandingkan hasil pekerjaan seorang analisis dengan yang lainnya, dan pemanfaatan teknik untuk mengurangi pelencengan dalam pengumpulan suatu data hasil penelitian.

Keempat, teknik triangulasi teori, berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu teori atau lebih, dan dapat dilaksanakan dengan penjelasan banding (*rival explanation*). (Ruslan, 2006: 217-218)