

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Muhammadiyah Jatim yang mempunyai produk-produk jasa syariah (simpanan dan pembiayaan). Yang berlokasi di Jl. Raya Ampeldento, Kec. Pakis-Kab. Malang. Peneliti mengambil tempat disini dikarenakan Koperasi Muhammadiyah Jatim merupakan koperasi syariah yang masih terbilang baru sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui strategi membangun pengetahuan konsumen dalam memasarkan produk syariah simpanan dan pembiayaan.

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan judul yang penulis angkat, maka metode yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif yang mendeskripsikan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta dan data yang tampak atau sebagaimana adanya. Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah kualitatif. Yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif. (Sugiyono, 2009:9). Terkait dengan ini:

Nawawi (1994:73) menyatakan penelitian yang deskriptif adalah suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang. Karena penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif maka yang digunakan adalah pendekatan kualitatif.

Menurut Bogdan dan Tailor (1975:5) adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif adalah berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Menurut Moleong (2002:3), jadi metodologi ini dihasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari fenomena sosial yang diamati baik dengan observasi, wawancara maupun dokumentasi yang relevan. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikemukakan bahwa penelitian deskriptif ini berusaha menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta dan data serta kejadian berusaha menghubungkan kejadian-kejadian atau objek penelitian sekaligus menganalisisnya berdasarkan konsep-konsep yang telah dikembangkan sebelumnya sehingga memudahkan peneliti dalam memecahkan masalah.

3.3 Instrumen Penelitian

Nasution (1988) dalam Sugiyono (2009:223) mengemukakan “dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. dalam keadaan yang tidak pasti dan tidak

jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya.

Menurut Nasution (1988) dalam Sugiyono (2009:224) peneliti sebagai instrumen penelitian serasi untuk penelitian serupa karena memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Peneliti sebagai alat peka dan dapat bereaksi terhadap stimulus dari lingkungan yang harus diperkirakan bermakna atau tidak bagi penelitian.
2. Peneliti sebagai alat dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan aneka ragam data sekaligus.
3. Tiap situasi merupakan keseluruhan. tidak ada suatu instrumen berupa test atau angket yang dapat menangkap keseluruhan situasi, kecuali manusia.
4. Suatu situasi yang melibatkan interaksi manusia, tidak dapat difahami dengan pengetahuan semata. untuk memahaminya kita perlu sering merasakannya, menyelaminya berdasarkan pengetahuan kita.
5. Peneliti sebagai instrumen dapat segera menganalisis data yang diperoleh. ia dapat menafsirkannya, melahirkan hipotesis dengan segera untuk menentukan arah pengamatan, untuk mentest hipotesis yang timbul seketika.
6. Hanya manusia sebagai instrumen dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada suatu saat dan menggunakan segera sebagai balikan untuk memperoleh penegasan, perubahan, perbaikan atau penolakan.

3.4 Sumber dan Jenis data

Sumber data menurut Arikunto (2002:107) adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Lebih lanjut dikatakan bahwa, secara garis besar ada tiga jenis sumber data yang biasanya disingkat dengan 3p, yaitu:

1. *Person* (orang): tempat peneliti bertanya mengenai variabel yang diteliti
2. *Paper* (kertas): dokumen, arsip, pedoman surat keputusan (SK), dan lain sebagainya, tempat peneliti membaca dan mempelajari sesuatu yang berhubungan dengan data penelitian.
3. *Place* (tempat): ruang laboratorium (yang berisi perlengkapan), bengkel kelas dan sebagainya tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

Sumber data ini adalah tempat, orang, atau benda yang dapat memberikan data sebagai bahan penyusunan informasi bagi peneliti. Menurut Lofland(1987:47) dalam Moleong (2002:11), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data:

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya yaitu instansi atau perusahaan yang menjadi objek penelitian yang berupa kata-kata atau tindakan dari informan. Dalam hal ini yang dimaksud adalah data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan pihak Marketing Manajer maupun dengan pihak-pihak terkait mengenai strategi-strategi yang dilakukan Koperasi

Muhammadiyah Jatim dalam membangun pengetahuan konsumen produk syariah mereka. Data yang bisa diambil berupa kata-kata atau tindakan yang dilakukan dalam peningkatan citra merek.

Oleh karena itu, untuk mengetahui kebenaran data yang diperoleh peneliti melakukan kepada manajer utama, staf pemasaran, dan pelanggan atau konsumen.

2. Data Sekunder

Diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada, yang berupa dokumen-dokumen laporan-laporan dan arsip-arsip lain yang relevan. Menurut Moleong (2002:113-114) bisa berasal dari sumber-sumber tertulis (buku, majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi).

Atau sumber-sumber berupa gambar dan sumber-sumber data statistik. Adapun data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berupa visi, misi, tujuan, struktur organisasi, dokumen-dokumen perusahaan serta catatan-catatan lain mengenai upaya membangun pengetahuan konsumen yang dilakukan oleh Koperasi Muhammadiyah Jatim dalam meningkatkan citra produk-produk (simpanan dan pembiayaan) syariah.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam usaha pengumpulan data serta keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini adalah penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

3.5.1 Observasi

Menurut Margono (2000:158) observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

Sedangkan menurut Faisal (1982:52) observasi adalah metode pengumpulan data dimana penyelidik mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap suatu benda, kondisi atau situasi, proses atau perilaku. Dengan metode observasi, peneliti terjun secara langsung dalam upaya-upaya meningkatkan penerapan dan pemasaran dalam menghadapi persaingan, diantaranya menggunakan panca indra dalam mengamati dan memperhatikan objek yang diteliti kemudian mencatat kejadian yang dianggap penting.

Dalam melakukan observasi ini peneliti menggunakan observasi metode terus terang dimana peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti.

Metode observasi ini peneliti gunakan untuk mengadakan observasi pendahuluan, pengamatan langsung mengenai kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan upaya membangun pengetahuan konsumen di Koperasi Muhammadiyah Jatim.

3.5.2 Wawancara

Menurut Bungin (2001:108) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan Tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*).

Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Untuk mendapatkan informasi yang relatif lebih objektif, maka wawancara di sini dilakukan terhadap satu orang responden/individu, yang termasuk responden diantaranya: pimpinan perusahaan, manajer pemasaran dan operasional, dan seluruh staf karyawan yang sekiranya dapat membantu peneliti untuk memberikan informasi dan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi. Data yang diperoleh dengan interview ini mengenai informasi dan data tentang hal-hal yang bersifat objektif.

Dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan metode wawancara semiterstruktur, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara peneliti akan mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang akan dikemukakan oleh informan.

Dalam pelaksanaannya peneliti akan mewawancarai pihak-pihak Koperasi Muhammadiyah Jatim dalam upaya membangun pengetahuan konsumen. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan tiga informan antara lain Kepala Bagian Operasional dan pemasaran, *Relationship Officer*, bagian *Accounting Officer* dan *Marketing* Koperasi Muhammadiyah Jatim, dan dua informan dari pihak konsumen yang pernah ditawari produk syariah oleh Koperasi.

3.5.3 Dokumentasi

Menurut Arikunto (2002:206) dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti dan lain sebagainya. Menurut Guba dan Lincoln dalam Moleong 2002:161, dokumentasi adalah setiap bahan tertulis atau film dari record yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan dari seorang penyelidik.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik pengertian bahwa metode dokumenter adalah merupakan pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai catatan atau arsip penting. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang segala penjelasan, serta menunjang validitas dan efektifitas dalam pengambilan data, yakni struktur sejarah, sumber daya manusia, dan sebagainya pada Koperasi Muhammadiyah Jatim Pakis Malang.

3.5.4 Triangulasi

Sugiyono (2009:241) mengatakan, dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber.

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi

untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Dalam hal triangulasi, Susan Stainback (1998) dalam Sugiyono (2009:241) menyatakan bahwa *“the aim is not to determine the truth about some social phenomenon, rather the purpose of triangulation is to increase one’s unberstanding of what ever is being investigated”*. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

Tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subyek terhadap dunia sekitarnya. Oleh karena itu dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti. Dengan triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan.

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang peneliti gunakan adalah metode analisis data deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan pelaksanaan upaya membangun pengetahuan konsumen dalam memasarkan produk syariah (simpanan dan pembiayaan) Koperasi Muhammadiyah Jatim Pakis Malang.

Sedangkan mengenai pekerjaan analisa data disini adalah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode, dan mengategorikannya. (Moleong 2002:103)

Adapun langkah analisis data yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

- a) Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu: wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan lain sebagainya.
- b) Mengadakan reduksi data (memilah hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian) yang dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi, abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman dengan tetap menjaga yang inti, proses, dan pernyataan yang ada.
- c) Menyusun data hasil reduksi dalam satuan-satuan.

Memeriksa keabsahan data, melakukan penafsiran data dalam mengolah hasil sementara menjadi teori substantif.

Menurut Faisal (1982:119) metode analisis deskriptif adalah suatu analisis yang mendiskripsikan (menggambarkan) data-data yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang sudah dirumuskan baik berupa kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang tumbuh, proses yang sedang berlangsung akibat yang sedang terjadi, kecenderungan yang tengah berkembang.

Bodgan dalam Sugiyono (2009:244) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan pada orang lain.

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat dikemukakan bahwa Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan 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.

Pada proses analisis data yang keempat dalam memeriksa keabsahan data peneliti menggunakan metode triangulasi, metode triangulasi yaitu memeriksa kebenaran data yang telah diperolehnya kepada pihak-pihak lainnya yang dapat dipercaya (Usman, 2005:88).

Adapun teknik triangulasi yang digunakan adalah:

1) Triangulasi Sumber

Menurut Moleong (2002:330) triangulasi dengan sumber adalah membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, mengecek data yang diperoleh dari seorang informan (karyawan), kemudian data tersebut dicek dengan bertanya pada informan lain secara terus menerus sampai terjadi kejenuhan data yang artinya tidak ditemukan lagi data baru.

2) Triangulasi dengan Metode

Triangulasi dengan metode menurut Patton dalam Moleong (2002:331) adalah:

- a) Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, peneliti mengecek data atau informasi yang diperoleh melalui metode wawancara kemudian data tersebut dicek melalui observasi (pengamatan) atau dokumentasi, dan begitu juga sebaliknya.

b) Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama, peneliti mengecek data atau informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan seseorang informan. Kemudian data yang diperoleh tersebut dicek pada informan yang bersangkutan pada waktu yang berbeda.

Dari paradigma diatas, penelitian ini akan lebih diarahkan pada pemahaman mendalam tentang upaya membangun pengetahuan konsumen yang harus diterapkan Koperasi Muhammadiyah Jatim Pakis Malang dalam memasarkan produk syariah (simpanan dan pembiayaan).

Metode analisis ini juga penulis gunakan untuk mendapatkan suatu gambaran yang jelas yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti yaitu upaya membangun pengetahuan konsumen dalam memasarkan produk syariah (simpanan dan pembiayaan).