

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab III ini membahas langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti untuk membuat metode dalam menjalankan penelitian. Bab ini diawali dengan penentuan lokasi penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, sumber dan jenis data, teknik dan pengumpulan data dan analisis data.

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian sekaligus merupakan objek penelitian. Penelitian dilakukan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang Jl. Letjen Sutoyo No 77B Malang. Adapun alasan pengambilan objek dan lokasi tersebut karena Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu Bank Syariah terbesar di Indonesia yang memiliki strategi CRM yang bagus. Pemilihan kantor cabang Malang karena Malang merupakan kota besar yang berkembang sangat pesat, tentunya banyak pelaku usaha dari berbagai sektor yang kini bertempat tinggal di kota tersebut yang menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri.

3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Istilah kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (1982: 3), sebagaimana yang dikutip oleh Moleong (2007: 3) adalah penelitian atau inkuiri naturalistik atau alamiah, etnografi, interaksionis simbolik, perspektif ke dalam, etnometodologi, fenomenologis, studi kasus, interpretatif, ekologis, dan deskriptif. Menurut David Williams (1995) dalam Prastowo (2011: 23) penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan metode alamiah dan

dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Sementara itu Moleong (2007:6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian (contohnya: perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya) secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Menurut Arikunto (1993: 234) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan.

Dalam penelitian ini, alasan peneliti mengambil penelitian kualitatif adalah untuk mengetahui subjek penelitian secara holistik seperti kegiatan dalam membangun hubungan pelanggan, tindakan manajer marketing dalam membangun hubungan pelanggan. Selain itu, peneliti juga ingin mendeskripsikan bentuk hubungan pelanggan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa sehingga manajer dapat menguraikan tentang upaya penerapan strategi hubungan pelanggan terhadap perusahaan beserta aktivitas yang efektif dalam mencapai keberhasilan penerapan strategi membangun hubungan pelanggan dalam persaingan perbankan yang kompetitif.

3.3. Data dan Sumber Data

Data adalah catatan atas kumpulan fakta. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data kualitatif. Untuk pengumpulan data peneliti menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui perantara. Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer diperoleh dengan melakukan observasi dan wawancara dengan informan yang berhubungan dengan judul penelitian baik dengan pihak internal maupun pihak eksternal Bank Syariah Mandiri.

Sedangkan data sekunder menurut Moeleong (2007: 26) adalah (*Secondary Data*) merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Sedangkan data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini antara lain berupa dokumen resmi dari Bank Syariah Mandiri yang berupa dokumen pelayanan nasabah yang isinya meliputi jumlah nasabah sebelum dan sesudah menerapkan strategi CRM.

Sementara Menurut Lofland (1984: 47) sebagaimana dikutip oleh Moleong (2007: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sementara Arikunto (2005:107) sumber data adalah objek data tersebut diperoleh. Lebih lanjut disebutkan bahwa secara garis besar ada tiga jenis sumber data yaitu :

1. *Person* (orang) : tempat peneliti bertanya mengenai variabel yang akan diteliti
2. *Paper* (kertas) : berupa dokumen arsip, pedoman surat keputusan, dan lain sebagainya tempat peneliti membaca dan mempelajari sesuatu yang berhubungan dengan data penelitiannya.
3. *Place* (tempat) : ruang berlangsungnya antara pemilik dan konsumen bertemu serta kantor dimana tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

3.4. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (1993) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Sedangkan menurut Moleong (2007: 168) kedudukan peneliti dalam metode penelitian kualitatif merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analis, penafsir data, dan pada akhirnya peneliti menjadi pelapor hasil penelitiannya. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri dikarenakan penelitian penulis bersifat kualitatif dan kehadiran peneliti dilapangan menjadi syarat mutlak dalam memenuhi persyaratan reliabilitas.

3.4. Subyek Penelitian

Pada penelitian ini subyek penelitian dilakukan kepada pihak internal dan eksternal dari Bank Syariah Mandiri. Pihak internal meliputi staff pemasaran BSM yaitu dilakukan pada tiga narasumber yaitu Bapak Rian Priyo Hari selaku

Marketing Support, Bapak Abdullah Syakur selaku PKP Marketing, dan Ibu Ana Syana selaku customer service. Adapun dari pihak eksternal yaitu nasabah BSM. Dilakukan pada tiga narasumber yaitu dengan Bapak Imam Saudi selaku kepala cabang Kanindo Syariah Unit Merjosari, Bapak Fatkhur Rozi selaku Account Officer BMT-Sidogiri kantor cabang Lawang, Malang, dan Ibu Elly selaku pemilik toko mas di kawasan pasar Merjosari.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian dari proses pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2007: 72) adalah pertemuan antara dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Sedangkan 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*).

Wawancara dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur. Menurut Nasution (1992: 72) Wawancara terstruktur yang digunakan peneliti mengandung pengertian wawancara dengan sejumlah pertanyaan yang telah disusun secara lebih terstruktur berdasarkan apa yang telah didapatkan dari responden yang telah dilakukan setelah peneliti memperoleh sejumlah keterangan. sementara Moleong (2007: 190) wawancara terstruktur merupakan wawancara

yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan yang akan diajukan.

Adapun konteks untuk melakukan wawancara dengan narasumber sebagai berikut:

Tabel 3.1.
Konteks Wawancara

No	Narasumber	Konteks Wawancara
1	Staff Marketing Bank Syariah Mandiri	Terkait dengan program CRM yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri sehingga program CRM dapat dijalankan dengan baik
2	Customer Service	Berkaitan dengan pengklasifikasian seluruh nasabah dan jumlah keseluruhan nasabah
3	Nasabah Bank Syariah Mandiri	Kesesuaian antara program CRM yang sudah dirancang dengan penerimaan dari nasabah serta mengukur keberhasilan dan kegagalan dari penerapan CRM.

Sumber: Peneliti (Data Diolah)

b. Observasi

Selain melakukan wawancara, peneliti juga melakukan observasi untuk mendukung hasil penelitian. Menurut Arikunto (1998: 146) observasi adalah pengamatan yang meliputi perbuatan pemantauan terhadap suatu obyek yang menggunakan seluruh alat indra atau pengamatan langsung. Sedangkan Observasi menurut Sugiyono (2007: 226) adalah metode pengumpulan data dimana penyelidik mengadakan pengamatan secara langsung terhadap suatu objek.

Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu dengan cara berpura-pura menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri. Dengan begitu, peneliti mampu mengamati dan merasakan langsung bentuk pelayanan dari seorang *Customer Service* yang secara operasional merupakan pendukung proses CRM. Salah satu bentuk pelayanan yang diamati dari *Customer Service* yang berkaitan dengan konsep CRM adalah komunikasi yang terjalin antara *Customer Service* dengan nasabah.

c. 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*

understanding 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.

3.7. Analisis Data

Menurut Arikunto (2005: 19) Analisis data adalah sebagai bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2007: 88), Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Metode analisis data yang dilakukan peneliti dalam bentuk analisis data kualitatif melalui pengolahan data sebagai prosedur penelitian yang bersikap deskriptif. Yaitu data yang diperoleh kemudian dianalisa dan dibandingkan dengan teori-teori dan kemudian dievaluasi. Hasil evaluasi tersebut yang akan ditarik sebagai kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang muncul. Proses analisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari hasil wawancara dengan manajer marketing beserta stafnya terkait dengan program penerapan strategi CRM.
- b. Reduksi data, yaitu dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abtraksi merupakan usaha membuat rangkuman inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada didalamnya. Reduksi data

yang digunakan peneliti adalah merangkum pernyataan manajer marketing dalam wawancara yang berkaitan dengan CRM.

- c. Menyusun data hasil reduksi, data tersebut disusun menjadi satuan-satuan yang kemudian dikategorisasikan pada langkah berikutnya. Satuan-satuan data dalam hasil reduksi dibedakan menjadi dua yaitu penerapan strategi CRM dan yang kedua dampak dari strategi CRM.
- d. Menyajikan data dalam bentuk tabel, dan sebagainya serta uraian singkat yang menjelaskan hubungan antar masing-masing kategori. Penyajian data dipetakan atas keberhasilan dari tiap program CRM.
- e. Pemeriksaan keabsahan data, yaitu data yang diperoleh perlu diperiksa kembali untuk memeriksa keabsahan data sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan. Keabsahan data yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian menggunakan metode triangulasi yang dimana tingkat kebenaran data diperoleh dari sudut pandang yang berbeda. Metode triangulasi yang digunakan peneliti berdasarkan pendekatan terhadap 3 obyek yaitu manager pemasaran Bank Syariah Mandiri, staf marketing yang meliputi *Customer Service* dan nasabah Bank Syariah Mandiri.
- f. Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi, jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan

mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang sudah kredibel atau dapat dipertanggungjawabkan.

