

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian secara deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang menggambarkan dan melukiskan keadaan, subyek, dan obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak dan apa adanya (Nawawi, 2005, hal. 63).

Penulis melakukan penelitian secara intensif, dimana peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencari data yang relevan, dan terakhir memaparkan data yang telah di analisis dan diverifikasi secara faktual.

B. Obyek dan Subyek Penelitian

1. Obyek Penelitian

Obyek penelitian terletak dikantor BMT Batik Mataram Yogyakarta Jl. Kapten P. Tendean No. 50A Wirobrajan, Yogyakarta. Peneliti tertarik menjadikan BMT Batik Mataram sebagai obyek penelitian karena BMT Batik Mataram memiliki potensi yang besar dalam memajukan usaha-usaha mikro kecil maupun BMT itu sendiri.

BMT Batik Mataram juga berada di letak yang strategis, seperti: pasar, sekolah, usaha-usaha mikro, dekat dengan pusat keramaian kota dan pusat perbelanjaan.

2. Subyek Penelitian

Penulis menggunakan metode *purposive sampling* untuk menentukan subyek yang akan diteliti atau narasumber-narasumber wawancara. *Purposive sampling* adalah metode pemilihan subyek penelitian secara sengaja dan sesuai dengan kriteria yang penulis butuhkan. Adapun kriteria yang penulis tetapkan sebagai syarat menjadi subyek dalam penelitian ini adalah:

- a. Individu yang mengetahui secara pasti dan benar bagaimana penerapan CRM di BMT Batik Mataram Yogyakarta, seperti: *Manager* BMT Batik Mataram.
- b. Individu yang mengimplementasikan CRM pada BMT Batik Mataram ke masyarakat, seperti: *staff marketing* BMT Batik Mataram Yogyakarta.
- c. Individu yang pernah mendapatkan pelayanan dengan metode CRM di BMT Batik Mataram, seperti: anggota yang pernah menggunakan produk di BMT Batik Mataram Yogyakarta.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Adapun yang dimaksud data primer adalah penulis mencari dan menggali data secara langsung dari subyek penelitian dengan mengadakan wawancara secara mendalam dan semi-terstruktur dengan *manager*, *staff marketing*, dan beberapa anggota BMT Batik Mataram.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini berupa data dari arsip instansi BMT Batik Mataram yang digunakan untuk melengkapi penelitian, seperti: sejarah berdirinya BMT Batik Mataram, visi dan misi BMT Batik Mataram, letak geografis, struktur organisasi, maupun brosur-brosur yang memuat informasi yang dibutuhkan penulis.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan observasi sebagai teknik pengumpulan data. Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2016, hal. 145), observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang memiliki ciri yang khas dibandingkan dengan teknik pengumpulan data yang lain. Observasi tidak hanya terbatas kepada pengamatan terhadap orang-orang, melainkan juga pada obyek-obyek sekitar yang lain.

2. In-depth Interview

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan wawancara secara mendalam yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang sistematis, dan terarah. Penulis akan menggunakan jenis wawancara semi-terstruktur dimana pertanyaan-pertanyaan wawancara sebelumnya sudah dirumuskan dan selebihnya mengikuti alur wawancara (kondisional).

3. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dengan cara menggali dari buku-buku literatur, dokumen-dokumen serta dari jurnal dan skripsi yang berkaitan

dengan topik penelitian ini serta kepustakaan lain yang berhubungan dengan *Customer Relationship Management (CRM)*.

4. Dokumentasi

Merupakan cara mencari data mengenai hal yang berupa catatan atau benda-benda tertulis seperti: buku, brosur, foto, dan lain sebagainya. Metode ini peneliti gunakan untuk memperoleh data yang mencatat diantaranya meliputi, letak geografis, sejarah awal mula berdirinya BMT Batik Mataram, visi, misi, tujuan, struktur organisasi BMT Batik Mataram.

E. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik keabsahan data. Triangulasi adalah salah satu teknik dalam pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan data diluar dari data yang diperoleh untuk membandingkan dan mengecek data yang telah didapatkan (Moleong, 2012, hal. 330).

Penulis juga menggunakan teknik triangulasi sumber, dimana peneliti akan membandingkan hasil data atau informasi yang didapat mengenai CRM dari *manager* BMT Batik Mataram, *staff marketing* BMT Batik Mataram, dan anggota BMT Batik Mataram.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan adalah dengan deskriptif-kualitatif dimana data hasil wawancara akan di ringkas dan dijabarkan dengan detail. Sugiyono (2016, hal. 245) mengemukakan bahwa analisis

data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data sebelum di lapangan dan sesudah dari lapangan. Penulis juga menggunakan tiga tahap analisis data, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan dari data.

1. Reduksi Data

Hasil data wawancara yang di dapat peneliti dari *manager, staff marketing*, dan anggota BMT Batik Mataram akan di rangkum, dipilih hal-hal yang bersifat penting, dan membuang data-data yang tidak relevan. Setelah itu, akan dilakukan *member check* kepada narasumber-narasumber untuk memverifikasi apakah data wawancara yang telah penulis reduksi sesuai dengan jawaban dari narasumber.

2. Penyajian Data

Setelah data wawancara di reduksi, peneliti akan melakukan penyajian data, dimana data tersebut akan dibuat dalam bentuk uraian naratif agar memudahkan pembaca dalam memahami data penelitian.

3. Kesimpulan Data

Penulis akan menarik kesimpulan dari data yang didapat dan telah di analisis, agar pembaca bisa mengetahui konklusi dari permasalahan di penelitian ini.