

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian menjelaskan bagaimana strategi yang diterapkan selama ini oleh Baitul Maal Hidayatullah (BMH) cabang Surabaya sehingga mengalami perkembangan yang cukup pesat hingga memiliki banyak cabang di Indonesia. Dalam penelitian ini, pendekatan penelitian yang peneliti gunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif. Adapun penelitian kualitatif sendiri adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain.⁴⁰

Jenis penelitian yang digunakan termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif yakni data, fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar dari pada angka-angka. Mendeskripsikan sesuatu berarti menggambarkan apa, mengapa dan bagaimana suatu kejadian bisa terjadi.⁴¹ Sehingga diharapkan nantinya data yang dihimpun dapat dideskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai strategi yang diterapkan di BMH cabang Surabaya dalam meningkatkan loyalitas donatur.

⁴⁰ Lexy J. Moleong, 2008, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, PT.Remaja Rusda Karya, Bandung, Hal. 6

⁴¹ Ismail Nawawi, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif*, Dwi Putra Pusaka Jaya, Jakarta, Hal. 72

B. Obyek Penelitian

Lokasi penelitian yang dijadikan obyek atau unit analisa dalam upaya untuk meningkatkan loyalitas donatur dalam penelitian ini adalah Baitul Maal Hidayatullah (BMH) yang berlokasi di Jl. Mulyosari no.398 Surabaya.

C. Jenis dan Sumber Data

Data adalah pernyataan atau keterangan atau bahan, dasar yang dipergunakan untuk menyusun hipotesa atau segala sesuatu yang diteliti.⁴² Sedangkan yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data diperoleh.⁴³ Menurut derajatnya, jenis data penelitian terdiri dari dua macam yaitu data primer dan data sekunder.⁴⁴

1. Data Primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data⁴⁵, atau data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya.⁴⁶ Dalam hal ini data yang dihimpun mengenai strategi yang selama ini diterapkan di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) cabang Surabaya dalam meningkatkan loyalitas donatur, diantara informan dalam penggalian data tersebut sebagai berikut:

- a. Bapak Rohman selaku Divisi Kantor dan Keuangan BMH Surabaya.

⁴²Lexy J. Moleong, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung, Hal. 8

⁴³Suharsini Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, Hal. 129

⁴⁴Tatang M. Amirin, 1995. *Menyusun Rencana Penelitian*, Raja Grafindo Media, Jakarta, Hal. 132

⁴⁵Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung Hal. 225

⁴⁶Cholib Narbuko dan Abu Ahmadi, 1997. *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, Hal. 70

- b. Bapak Dwi Margono selaku Koordinator Kantor Marketing Surabaya Utara.
- c. Bapak Musthafa selaku Resepsionist BMH Surabaya.
- d. Bapak Bramayudha selaku donatur aktif BMH Surabaya.
- e. Ibu Rahmawati selaku donatur aktif BMH Surabaya.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang bukan diperoleh sendiri pengumpulannya oleh peneliti.⁴⁷ Dalam hal ini data yang dihimpun oleh peneliti adalah meliputi sejarah berdirinya, visi dan misinya, struktur organisasi, kegiatan-kegiatan penunjang loyalitas donatur, program-program peningkatan loyalitas, data jumlah perkembangan donatur dan data dana yang dihimpun dan disalurkan di BMH yang semua data tersebut di peroleh dari dokumentasi kantor BMH Surabaya, Website BMH Surabaya, Blog BMH Surabaya, Majalah (Bulletin News BMH Surabaya), kegiatan/program yang disponsori BMH baik dari Televisi maupun Radio, dan sebagainya.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian kualitatif tidak terlepas dari tahap-tahap tentang penelitian. Karena dengan adanya tahapan ini lebih mempermudah proses penelitian berlangsung, sekaligus langkah apa yang tepat untuk dilakukan selanjutnya. Adapun tahap-tahap yang digunakan dalam penelitian ini terdiri beberapa tahapan :

⁴⁷Lexy J. Moleong, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung hal. 86

1. Tahap Pra Lapangan

Dalam melaksanakan tahap pra lapangan, ada 7 kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti dalam hal ini, juga akan ditambah suatu pertimbangan yang perlu dipahami, yaitu tentang etika dalam penelitian lapangan juga dalam kegiatan, dan pertimbangan tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1. Menyusun Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian dalam penelitian ini berisi tentang :

- 1) Latar belakang masalah dan alasan pelaksanaan ini diadakan
- 2) Tentang kajian kepustakaan disertai teori
- 3) Memilih lapangan penelitian
- 4) Menentukan jadwal penelitian dan memilih alat penelitiannya
- 5) Rancangan pengumpulan data, analisis data, dan lain-lainnya.

2. Memilih Lapangan Penelitian

Dalam menentukan lapangan penelitian sebaiknya mempertimbangkannya dan menelusuri lapangan terlebih dahulu serta melihat secara langsung kenyataan yang ada dilapangan serta layakkah menjadi tempat penelitian diadakan. Dalam pemilihan lapangan penelitian ini, pihak peneliti sudah menentukannya yakni di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) cabang Surabaya.

3. Mengurus Surat Izin

Peneliti mengurus perizinan kepada pihak Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya untuk diberikan kepihak yang menjadi lokasi penelitian yakni BMH yang berlokasi di Jl. Mulyosari no. 398 Surabaya. Dengan harapan dapat mengadakan penelitian sekaligus memberikan perizinan mengadakan penelitian untuk dapat menggali data mengenai strategi yang diterapkan dalam meningkatkan loyalitas donatur.

4. Menelusuri dan Menilai Keadaan Lapangan

Dalam tahap ini peneliti meninjau langsung keadaan di BMH dengan mengadakan komunikasi dengan pimpinan cabang Surabaya beserta staf-stafnya dengan tujuan dapat memberikan kemudahan kepada peneliti dalam proses penelitian nanti berlangsung sehingga dalam mengumpulkan data sesuai yang diharapkan peneliti.

Tahap ini, bertujuan pula dapat mengenal langsung segala unsur-unsur didalam lapangan, antara lain tentang unsur fisik dan juga unsur keadaan lapangan obyek penelitian, karena unsur-unsur tersebut juga sebagai dasar dalam menilai keadaan lapangan.

5. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Informan adalah orang yang bermanfaat untuk memberikan sebuah informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Disamping itu, manfaat informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring.⁴⁸Jadi informan sendiri harus mengerti secara detail tentang latar penelitian yakni di BMH. Oleh karenanya, dibutuhkan beberapa informan yang mengerti dan faham tentang BMH cabang Surabaya yakni dalam hal ini yang menjadi informan adalah pimpinan kepala cabang Surabaya beserta para stafnya.

f. Persoalan Etika Peneliti

Dalam tahap ini, peneliti harus menjaga nama baik serta menjaga etikanya. Sebab, ini menyangkut tentang hubungan dengan orang lain yang berkenaan dengan data-data yang diperoleh peneliti. Dengan menjaga etika yang baik diharapkan dapat terciptanya suasana kerjasama yang menyenangkan diantara kedua belah pihak.

g. Menyiapkan Peralatan Penelitian

Pada tahap ini, untuk menjaga kelancaran jalannya penelitian, peneliti hendaknya menyiapkan perlengkapannya, bukan hanya perlengkapan fisik melainkan non fisik juga. Dalam hal ini, peneliti menyiapkan alat-alat penelitian yakni berupa seperangkat alat tulis sekaligus hal-hal yang berhubungan dengan penelitian sebagai alat penunjang.

⁴⁸Ismail Nawawi, 2012.*Metoda Penelitian Kualitatif*, CV. Dwi Putra Pusaka, Jakarta, Hal.176

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

1. Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri

Untuk memahami tahap ini, peneliti perlu memahami konteks penelitian terlebih dahulu kemudian peneliti mempersiapkan diri baik secara mental maupun fisik agar nantinya disaat peneliti terjun kelapangan semua kegiatan *interview* dapat berjalan dengan baik dan lancar.

2. Memasuki Lapangan

Dalam memasuki lapangan, peneliti mencari data atau informasi yang berkaitan dengan masalah-masalah yang berhubungan dengan apa yang diteliti.

3. Berperan Serta Mengumpulkan Data

Pada tahap ini, setidaknya peran peneliti terhadap lokasi penelitian memang harus dibatasi, namun tidak menutup kemungkinan apabila ada waktu luang dan peneliti bisa melakukannya, maka pihak peneliti dapat terlibat langsung dalam kegiatan yang sedang terjadi dalam lokasi penelitian serta mengumpulkannya dan mencatat data yang diperlukan dan kemudian dianalisa secara intensif.⁴⁹

⁴⁹Lexy J. Moleong, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung, Hal. 102-103

3. Tahap Analisa Data

Menurut Patton, analisa data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasi ke dalam suatu pola kategori dan satuan uraian dasar.⁵⁰

Dalam tahap ini, setelah peneliti memperoleh data kemudian memilah-milahnya lalu data yang sudah dipilih disajikan secara utuh tanpa melakukan pengurangan dan penambahan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena yang menjadi tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yakni :

1. Metode Pengamatan (Observasi)

Metode pengamatan (observasi) merupakan proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis atau alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala yang diteliti dari observasi.⁵¹

⁵⁰Lexy J. Moleong, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung Hal. 11

⁵¹Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, Hal. 166

Dengan teknik ini, peneliti dapat mengetahui dan mendapatkan data tentang :

- a. Letak geografis Baitul Maal Hidayatullah (BMH) cabang Surabaya
- b. Kondisi dan situasi BMH cabang Surabaya
- c. Fasilitas yang dimiliki BMH cabang Surabaya

2. Metode Wawancara (*Interview*)

Metode Wawancara (*interview*) adalah proses interaksi dan komunikasi dengan maksud dan tujuan tertentu, dimana percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang dilontarkan. Dalam proses ini, hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi arus informasi. Faktor-faktor tersebut ialah pewawancara, responden, topik penelitian yang tertuang dalam daftar pertanyaan dan situasi wawancara.⁵² Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang:

- a. Sejarah berdirinya Baitul Maal Hidayatullah (BMH) cabang Surabaya.
- b. Bentuk kegiatan-kegiatan berbasis Manajemen Strategi yang selama ini diterapkan oleh BMH cabang Surabaya.

⁵²Masri Singrimbun dan Sofian Efendi, 1991. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta, Hal. 192

- c. Program-program internal dan eksternal penunjang loyalitas donatur di BMH cabang Surabaya yang berkaitan dengan strategi yang diterapkan.
- d. Strategi bersifat khusus bagi pegawai BMH Surabaya dalam meningkatkan mutu dan kualitas.
- e. Strategi bersifat khusus bagi donatur lama maupun yang baru.
- f. Media komunikasi dalam menjalin hubungan komunikasi dengan para donatur dan menarik donatur baru.

3. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi adalah metode yang mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa bahan-bahan tertulis seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, film, otobiografi, dan lain sebagainya.⁵³ Dari metode dokumentasi ini, peneliti memperoleh dokumen berupa :

- a. *Company profile*(profil organisasi) di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Surabaya cabang Surabaya.
- b. Struktur kepengurusan di BMH cabang Surabaya.
- c. Visi dan Misi BMH cabang Surabaya.
- d. Sarana dan Prasarana penunjang dalam mengaplikasikan strategi di BMH cabang Surabaya.
- e. Program internal BMH
- f. Program eksternal BMH

⁵³Lexy J. Moleong, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung Hal. 216

g. Data perkembangan jumlah donatur di BMH cabang Surabaya.

Tabel 3.1
(Teknik Pengumpulan Data)

No	Data	TPD
1.	Letak geografis dan profil Baitul Maal Hidayatullah(BMH) cabang Surabaya	D+O
2.	Kegiatan-kegiatan strategi yang selama ini diterapkan di Baitul BMH cabang Surabaya	W+O+D
3.	Program-program kedepannya di BMH	W+D
4.	Strategi/kegiatan khusus bagi pegawai dan donatur	W+D
5.	Media komunikasi dalam menjalin hubungan dengan donatur	W+D
6.	<i>Company profile</i> (profil organisasi) di BMH Surabaya	W+D
7.	Struktur kepengurusan, visi dan misi BMH Surabaya	W+D
8.	Sarana dan Prasarana penunjang dalam mengaplikasikan strategi di BMH Surabaya	O+W
9.	Data jumlah donatur yang aktif dan pasif di BMH Surabaya	D+W

Sumber: Hasil Pengolahan Oleh Peneliti Dari Teknik Pengumpulan Data

(Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

Keterangan:

TPD : Teknik Pengumpulan Data

O : Observasi

W : Wawancara

D : Dokumentasi

F. Teknik Validitas Data

Teknis validitas data dalam penelitian kualitatif haruslah ilmiah. Dalam menjaga keilmiahan suatu data dapat dilihat dari data yang diperoleh. Hal ini dilakukan, karena ditakutkan ada kesalahan baik oleh peneliti sendiri maupun data yang diperoleh dari informan. Untuk mengurangi terjadinya kesalahpahaman tersebut peneliti hendaknya mengecek ulang data sebelum dilakukan pemrosesan terhadap suatu data, yang nantinya dapat disajikan dalam bentuk laporan agar tidak terjadi kesalahan, maka perlu dilakukan teknik sebagai berikut :

1. Memperpanjang Keikutsertaan

Hal ini dilakukan untuk memperkuat pengumpulan data, dengan kata lain supaya data yang terkumpul benar-benar valid dan dapat dipertanggung jawabkan.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bertujuan meneliti obyek secara cermat dan terperinci untuk memperoleh kedalaman sertaterhindar dari kesalahan interpretasi terhadap data yang ada. Ketekunan pengamatan dapat peneliti lakukan dengan cara berikut:

- a. Menanyakan kembali data hasil wawancara dengan informan untuk memperkuat data serta keabsahan data
- b. Mengoreksi kembali hasil catatan dokumen penelitian dengan yang ada dilapangan

3. *Triangulasi*

Triangulasi yang artinya pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan/sebagai pembanding terhadap data itu.⁵⁴ Maksud dari triangulasi disini adalah data wawancara diperiksa dalam keabsahan data, kemudian dibandingkan dengan hasil pengumpulan data yang lain, seperti observasi dan dokumentasi.

Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam tahap *triangulasi* data adalah :

- a. Peneliti melakukan pengecekan tentang hasil dari pengamatan wawancara, maupun hasil data yang diperoleh dengan cara lain (observasi dan dokumentasi)
- b. Meneliti berdasarkan apa yang dikatakan orang luar tentang Baitul Maal Hidayatullah secara umum, dengan mengecek data yang sudah ada apakah sesuai ataukah tidak.
- c. Membandingkan pendapat, perspektif seseorang dengan berbagai pendapat atau pandangan orang lain. Dengan kata lain peneliti tidak hanya berdasarkan hasil dilapangan melainkan dari sumber lain juga.
- d. Membandingkan wawancara dengan isi dokumen.

⁵⁴Lexy j.Moleong, 2008.*Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung, Hal. 178

G. Teknik Analisa Data

Secara konseptual analisa data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lain yang telah dikumpulkan untuk peningkatan pemahaman mengenai materi tersebut dan untuk memungkinkan menyajikan apa yang sudah ditemukan kepada orang lain.⁵⁵ Tujuan analisis yakni menyempitkan dan membatasi penemuan hingga menjadi data yang teratur, serta tersusun lebih rapi. Dalam hal ini, tujuan dari analisa data adalah untuk mengetahui bagaimana strategi yang diterapkan di Baitul Maal Hidayatullah(BMH) cabang Surabaya dalam meningkatkan loyalitas donatur.

Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendapatkan informasi berbagai kondisi lapangan yang bersifat tanggapan dan pandangan terhadap pelaksanaan program serta kondisi lingkungan sosial ekonomi dan daerah sampel.

Untuk analisis data dilapangan menggunakan model miles dan huberman, keduanya mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh atau cukup. Aktifitas dalam analisa data , yaitu *datareduction* (reduksi data), *datadisplay* (penyajian data), *conclusion drawing/verification*.

⁵⁵Ismail Nawawi, 2012, *Metoda Penelitian Kualitatif*, CV. Dwi Putra Pusaka, Jakarta, Hal. 229

1. *Data Reduction*(reduksi data)

Dalam reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pengfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pengtransformasian data mentah yang terjadi pada catatan-catatan lapangan tertulis. Reduksi data dilakukan secara kontinyu melalui kehidupan kegiatan atau proyek diorientasikan secara kualitatif. Faktanya bahkan sebelum data secara aktual disimpulkan.

2. *Data Display* (penyajian data)

Model ini didefinisikan sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendiskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Penarikan dan verifikasi kesimpulan merupakan langkah ketiga dalam analisis model Miles Huberman. Dalam penelitian kualitatif kesimpulan adalah temuan yang dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁵⁶

⁵⁶Ismail Nawawi, 2012.*Metoda Penelitian Kualitatif*, CV. Dwi Putra Pusaka, Jakarta, Hal. 256-259