BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan ilmu yang mempelajari metode-metode penelitian, ilmu tentang alat penelitian. Di lingkungan filsafat, logika, dikenali sebagai ilmu tentang alat untuk mencari kebenaran.[1] Dalam penelitian ini, jenis yang digunakan adalah jenis fenomenologi, yaitu penelitian yang berlandaskan melihat suatu peristiwa tidak secara parsial, lepas dari konteks sosialnya karena satu fenomena yang sama dalam situasi yang berbeda akan pula memiliki makna yang berbeda pula.[2] Untuk itu, dalam mengobservasi data di lapangan, peneliti tidak dapat melepas konteks atau situasi yang menyertainya. Tujuan dengan menggunakan jenis fenomenologi ini lebih menekankan analisisnya terhadap sebuah fenomena yang diamati serta dengan tujuan mengangkat makna etika dalam berteori dan berkonsep,[3] serta mengetahui seluas-luasnya tentang obyek penelitian melalui perolehan data dan pemberian informasi yang berkaitan dengan penerapan strategi *relationship marketing* di Mr. Konveksi Bangkalan. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh

[1] Noeng Muhadjir, 1996, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rakesarisin, Yogyakarta, hal. 4
[2] Muhammad Idrus, 2009, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Penerbit Erlangga, Jakarta, hal. 59
[3] Noeng Muhadjir, 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rakesarisin, Yogyakarta, Edisi IV, hal. 118

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

subjek penelitian misalnya hubungan pemasaran terhadap pelanggan dengan baik, dengan menjalin pengenalan pada setiap pelanggan secara lebih dekat, dengan menciptakan komunikasi dua arah yang dengan mengelola suatu hubungan yang saling menguntungkan baik antara pelanggan atau perusahaan dan lain-lain.[4] Dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini lebih menekankan analisanya terhadap fenomena yang diamati dengan menggunakan cara berfikir formal dan argumentatif.

B. Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah Mr Konveksi Bangkalan yang merupakan perusahaan yang bergerak dengan memberikan produk bahan teksil. Pemilik perusahaan ini. yaitu bapak Sukron selaku Direktur Mr. Konveksi Bangkalan yang bertempat di Jl.. Soekarno Hatta no. 25 Bangkalan Madura.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Data

Data adalah kenyataan, keterangan atau bahan dasar yang dipergunakan untuk menyusun hipotesa atau segala sesuatu yang akan diteliti.[5] Dalam hal ini data yang diperoleh ialah sejarah Mr. Konveksi Bangkalan, lokasi, fasilitas, struktur organisasi, *job description*, jumlah karyawan, produk, daftar kegiatan, program dan *event*, serta kinerja karyawan di Mr. Konveksi Bangkalan.

---

[4] Lexy J. Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 6
[5] Pius A. Partanto, 1994, *Kamus Ilmiah Populer*, Arkola, Surabaya, hal. 94

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Jenis Data

Berdasarkan jenisnya, data dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya.[6] Dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang bagaimana proses Strategi *Relationship Marketing* di Mr. Konveksi Bangkalan, jumlah karyawan serta perkembangan dan kemajuannya. Data dapat diperoleh melalui permintaan keterangan-keterangan kepada informan kunci atau pihak yang bersangkutan, yaitu bagian HRD beserta manajer redaksi Mr. Konveksi Bangkalan. Data tersebut berupa jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan melalui wawancara langsung maupun tidak langsung.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti.[7] Dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang profil Mr. Konveksi Bangkalan, meliputi latar belakang berdirinya, struktur organisasi, fasilitas, serta daftar kegiatan. Data ini diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek peneliti dan biasanya diperoleh dari dokumentasi.

---

[6] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hal. 84
[7] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hal. 86

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Sumber Data

Sumber data adalah salah satu hal yang paling vital dalam penelitian. Kesehatan dalam menggunakan atau memahami sumber data sangat penting, jadi data yang diperoleh tidak akan meleset dari yang diharapkan.[8] Adapun data yang nantinya akan dipakai untuk melengkapi data tersebut adalah:

1. Informan, yaitu orang-orang yang memberikan informasi tentang segala yang terkait dalam penelitian. Peneliti mendapatkan informasi dari Bapak Sukron selaku Direktur Mr. Konveksi Bangkalan dan bagian Produksi tugas dari seorang bagian Produksi ialah membantu kinerja produk Mr. Konveksi.
2. Dokumentasi, yaitu mengutip secara langsung dari catatan perusahaan yang dijadikan penelitian dengan menyalin data. Data berupa profil perusahaan, sejarah berdirinya, struktur organisasi, tujuan, serta daftar kegiatannya.

D. Tahap-tahap Penelitian

Ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan dalam melakukan penelitian yaitu usaha mengenali tahap-tahap penelitian. Tahap-tahap penelitian tersebut nantinya akan memberikan gambaran tentang keseluruhan, pelaksanaan dan pengumpulan data, analisasi data sampai

[8] Burhan Bungin, 2001, *Metodelogi Penelitian Sosial*, Airlangga University Press, Surabaya, hal. 129

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada penulisan skripsi. Adapun tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan adalah :[9]

1. Tahap pra lapangan

Yaitu tahap yang akan dilakukan peneliti sebelum melakukan penelitian. Pada tahap ini yang dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Menyusun rancangan penelitian

Tahap pra lapangan yang dilakukan pertama kali adalah menyusun rancangan penelitian. Rancangan penelitian yang dimaksud adalah penyusunan proposal penelitian yang terdiri dari judul penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, kerangka teori, metode penelitian, sistematika penelitian serta jadwal penelitian.

b. Memilih lapangan penelitian

Dalam konteks penelitian yang dilakukan peneliti sebelum membuat usulan pengajuan judul, peneliti terlebih dahulu mencari data atau informasi tentang obyek yang akan diteliti melalui beberapa cara, yang kemudian tertarik untuk dijadikan obyek penelitian yang sesuai dengan jurusan. Dalam hal tersebut peneliti menetapkan Mr Konveksi Bangkalan yang merupakan perusahaan yang bergerak dengan memberikan produk bahan teksil yang bertempat di Jl.. Soekarno Hatta no. 25 Bangkalan Madura sebagai obyek penelitian.

[9] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hal. 125

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Mengurus Perizinan

Setelah membuat usulan penelitian dalam bentuk proposal, peneliti mengurus perizinan melakukan penelitian di obyek yang akan diteliti dengan cara meminta surat pengantar dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya yang diperuntukkan untuk penelitian di Mr. Konveksi Bangkalan.

d. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan

Tahap ini belum sampai pada titik yang menyingkapi bagaimana peneliti masuk ke lapangan dalam arti mulai mengumpulkan data yang sebenarnya. Tahap ini barulah merupakan orientasi lapangan, namun dalam hal-hal tertentu peneliti telah menilai keadaan lapangan. Pada tahap ini, peneliti menjajaki dan menilai lapangan dengan mengunjungi kantor beberapa hari untuk melihat fenomena dan penerapan strategi *relationship marketing*.

e. Memilih dan memanfaatkan informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Orang yang akan dipilih untuk dijadikan informan pada penelitian ini adalah Direktur Mr. Konveksi Bangkalan dan salah satu staff bagian produksi.

f. Persiapan perlengkapan penelitian

Peneliti berusaha menyiapkan segala alat dan perlengkapan peneliti yang diperlukan sebelum terjun ke lapangan penelitian, yang berupa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

antara lain bulpoint, pensil, tipe ex, penghapus, buku tulis, kertas, map plastik, laptop, flask disk, handphone (untuk merekam dan memotret).

g. Persoalan etika penelitian

Persoalan etika akan timbul apabila peneliti tidak menghormati, tidak mematuhi, dan tidak mengundahkan nilai-nilai yang terdapat pada obyek penelitian. Peneliti menghindari hal tersebut karena jika hal demikian terjadi maka akan timbul konflik sehingga akan menyulitkan peneliti mengumpulkan data. Dengan adanya etika peneliti diharapkan terciptanya kerja sama yang menyenangkan antara kedua belah pihak sehingga memudahkan peneliti menggali data.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Uraian tentang pekerjaan lapangan dibagi atas tiga bagian. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dua bagian dalam tahap pekerjaan lapangan, yaitu :

a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri
b. Memasuki lapangan
c. Berperan serta sambil mengumpulkan data

Dalam tahap ini, sebelum merumuskan pembahasan penelitian, peneliti terlebih dahulu telah memahami tentang latar penelitian, kemudian peneliti mempersiapkan diri secara matang dan serius untuk membahas penelitian ini. Baru kemudian peneliti terjun ke lapangan untuk mencari data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang dijadikan fokus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian. Setelah peneliti memasuki lapangan, peneliti ikut berperan serta sambil mengumpulkan data.

E. Teknik Pengumpulan Data

Ada berbagai macam teknik pengumpulan data dalam proses penelitian, akan tetapi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan (Observasi)

   Pengamatan (observasi) adalah suatu proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.[10] Atau alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematik gejala-gejala yang diteliti.[11] Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dari hasil pengamatan (observasi) dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalahnya.

   Dengan menggunakan pengamatan (observasi), peneliti mendapatkan data tentang:

   a. Lokasi atau letak geografis Mr. Konveksi Bangkalan.
   b. Fasilitas yang dimiliki Mr. Konveksi Bangkalan.

[10] Sugiyono, 2006, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung, hal. 166.
[11] Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, 2007, Metodologi Penelitian, Bumi Aksara, Jakarta, hal. 70.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Proses Strategi *Relationship Marketing* yang diterapkan Mr. Konveksi Bangkalan.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara (Interview) adalah metode tanya jawab dengan seseorang untuk suatu pembicaraan. Metode dalam konteks tersebut berarti proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung (tanya jawab secara lisan) dengan responden penelitian, baik secara temu wicara atau menggunakan teknologi komunikasi (jarak jauh).[12] Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data bagi peneliti karena ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.[13] Selain itu wawancara tersebut dapat dipakai untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi. Dalam kajian, peneliti berhasil melakukan wawancara dengan bapak Sukron selaku pemilik Mr. Konveksi Bangkalan dan salah satu staff Produksi Mr. Konveksi Bangkalan , untuk menjaga kevalidan informasi. Dalam teknik wawancara peneliti menggunakan bentuk wawancara semi terstruktur artinya, mula-mula peneliti menanyakan sederetan pertanyaan yang sudah terstruktur kemudian satu persatu diperdalam dalam pemberian keterangan lebih

[12] Supardi, 2005, Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis, UII Press, Yogyakarta, hal. 121.
[13] Sugiyono, 2006, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung, hal. 157.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lanjut, dengan demikian jawaban yang diperoleh bisa meliputi semua variabel, dengan keterangan yang lengkap dan mendalam.[14]

Dengan menggunakan wawancara (interview), peneliti mendapatkan data tentang:

a. Latar belakang berdirinya Mr. Konveksi Bangkalan
b. Gambaran startegi *relationship marketing* Mr. Konveksi Bangkalan

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa bahan-bahan tertulis seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda, film, otobiografi, dan lain sebagainya.[15] Dengan menggunakan dokumentasi, peneliti mendapatkan data tentang:

a. Profil perusahaan Mr. Konveksi Bangkalan.
b. Struktur organisasi Mr. Konveksi Bangkalan.
c. Job description staf Mr. Konveksi Bangkalan
d. Aktifitas Perusahaan

F. Teknik Validitas Data

Dalam penelitian tersebut, peneliti memakai pendekatan kualitatif, untuk memeriksa keabsahan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik apa yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif

[14] Muhammad Nazir, 1999, Metode Penelitian, Ghalian Indonesia, Jakarta, hal. 75.
[15] Suharsini Arikunto, 1992, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek , RinekaCipta, Yogyakarta hal. 200.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (realibilitas) selain itu, keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi: mendemonstrasikan nilai yang benar, menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi.[16]

Teknik yang digunakan adalah Triangulasi yang artinya pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagian perbandingan terhadap data tersebut. Jadi triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Maksud dari triangulasi di sini 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 adalah:[17]

1. Peneliti melakukan pengecekan tentang hasil dari pengamatan wawancara, maupun hasil data yang diperoleh dengan cara lain (observasi dan dokumen). Pengecekan dilakukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam Strategi *Relationship Marketing* Mr.

[16] Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, hal. 320-321.
[17] Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, hal. 330-332.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Konveksi Bangkalan, terutama sistem yang diterapkan. Orang-orang tersebut yakni penanggung jawab pelaksanaan penilaian Strategi *Relationship Marketing* Mr. Konveksi Bangkalan para karyawannya yang terlibat dalam Strategi *Relationship Marketing* Mr. Konveksi Bangkalan

2. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
3. Penulis meneliti apa yang dikatakan orang tentang Mr. Konveksi Bangkalan, secara umum dengan mengecek data yang sudah ada apakah sesuai atau tidak.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.[18] Analisis data ini bertujuan untuk mengetahui gambaran dan penerapan Strategi *Relationship Marketing* di Mr. Konveksi Bangkalan,

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman yaitu suatu aktivitas yang meliputi data *reduction*, data *display*, dan *conclusions drawing/verification*. Untuk lebih memahami teknik tersebut, maka akan dijelaskan sebagai berikut:[19]

1. Data *Reduction*

[18] Lexy J. Moleong. Metodologi Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya, hal. 248.
[19] Sugiyono, 2007, Memahami Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung, hal. 89.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam hal tersebut, ketika peneliti memperoleh data dari lapangan dengan jumlah yang cukup banyak. Maka perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Adapun hasil dari mereduksi data, peneliti telah memfokuskan pada bidang penerapan Strategi *Relationship Marketing* Mr. Konveksi Bangkalan, ini dilakukan peneliti dengan mengamati serta meninjau kembali hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak Mr. Konveksi Bangkalan dan orang-orang yang bersangkutan dengan pelaksanaan Strategi *Relationship Marketing* Mr. Konveksi Bangkalan.

2. Data *Display*

Setelah data direduksi, selanjutnya peneliti men*display*kan data yang berarti mengorganisir data, menyusun data dalam suatu pola hubungan sehingga semakin mudah difahami. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan pada proses dan penerapan Strategi *Relationship Marketing* Mr. Konveksi Bangkalan Hal ini dilakukan peneliti karena dipandang memiliki kaitan dengan keberhasilan perusahaan tersebut yang berjalan dengan baik. Dengan demikian, hasil dari data display ini mampu memudahkan peneliti dalam upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. *Conclusions Drawing/ Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Dalam hal tersebut, peneliti berusaha dan berharap kesimpulan yang dicapai mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu yang berkaitan dengan Strategi *Relationship Marketing* Mr. Konveksi Bangkalan bagaimana gambaran dan cara menerapkannya Strategi *Relationship Marketing* sehingga perusahaan bisa berhasil dengan cepat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id