

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

A. PENDEKATAN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif yang fokus pada wawancara, dokumentasi, dan teknik observasi. Dalam penelitian ini akan menjabarkan atau menjelaskan mengenai analisis strategi *relationship marketing* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya. Penelitian ini juga bisa dikatakan penelitian non statistik yang di dalamnya tidak menggunakan alat ukur dan datanya tidak berupa angka-angka.

Bogan dan Taylor dalam Moloeng (2012:2) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara utuh. Jadi, dalam hal ini tidak boleh memisahkan individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu kesatuan yang utuh.

Nasution dalam Fatihudin (2015:148) menyatakan bahwa melakukan analisis data kualitatif adalah pekerjaan sulit, memerlukan kerja keras. Analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda. Analisis kualitatif telah dimulai sejak merumuskan dan

menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

B. KETERLIBATAN PENELITI

Peneliti harus menetapkan tingkat keterlibatannya dengan partisipan dalam penelitian kualitatif. Secara umum, karena hakikat penelitian kualitatif, peneliti memiliki hubungan yang akrab dengan partisipan (Emzir, 2012:150). Peneliti harus bisa menyesuaikan diri dengan kegiatan dan lingkungan penelitian serta menjadi bagian budaya yang akan diteliti guna memperoleh kebenaran suatu penelitian tentang realita sebagaimana di terima oleh partisipan. Harmonisasi hubungan dengan objek yang di teliti, memperoleh akses lewat lapangan, luasnya data yang dikumpulkan, dan banyaknya waktu yang dihabiskan di lapangan merupakan bagian perjalanan dari sebuah penelitian.

Menjaga hubungan yang baik di lapangan akan membantu peneliti mampu mengelola jalan masuk lapangan. Mengidentifikasi tempat untuk melaksanakan penelitian dan menjelaskan topik atau fokus penelitian harus dilakukan oleh seorang peneliti. Konsistensi pemilihan lapangan dengan topik penelitian perlu dilakukan. Suatu bagian yang seharusnya ada dari hubungan di lapangan dan karakteristik seorang peneliti yang baik yaitu, kepekaan, komunikasi yang tulus/jujur, dan interaksi yang mengadili.

Peneliti harus terjun langsung ke lapangan guna memperoleh informasi yang di perlukan. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis dan mengamati segala kejadian yang terjadi di PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya secara langsung (terjun ke lapangan) karena penelitian yang

dilakukan kualitatif. Di sana nantinya peneliti akan melakukan penelitian dan mencari berbagai informasi untuk mengetahui perkembangan apa saja yang terjadi yang nantinya akan dijadikan bahan-bahan penelitian.

C. JENIS DAN SUMBER DATA

Lofland dalam Moleong (2012:157) mengatakan sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik. Menurut Moleong (2012:157-162) dapat di bagi menjadi beberapa bagian diantaranya yaitu :

1. Kata-kata dan Tindakan

Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis melalui perekaman *vidio/audio tapes*, pengambilan foto, atau film.

2. Sumber Tertulis

Walaupun dikatakan bahwa sumber diluar kata dan tindakan merupakan sumber data yang kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku, dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.

3. Dokumentasi/Fotografi

Sekarang ini foto sudah lebih banyak dipakai sebagai alat untuk keperluan penelitian kualitatif karena dapat dipakai dalam berbagai

keperluan. Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif. Ada dua kategori foto yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif, yaitu foto yang dihasilkan orang dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri (Bogdan dan Biklen, 1982 :102).

4. Data Statistik

Penelitian kualitatif sering juga menggunakan data statistik yang telah tersedia sebagai sumber data tambahan bagi keperluannya. Mempelajari statistik dapat membantu peneliti memahami persepsi subyeknya. Keseluruhan sumber dan jenis data pada dasarnya banyak bergantung pada peneliti untuk menjaringnya sehingga yang diharapkan itu saja yang dapat dijangkau. Dengan kata lain, peranan manusia sebagai alat atau instrumen penelitian besar sekali dalam penelitian kualitatif.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pada bagian ini diuraikan tentang teknik pengumpulan data yang digunakan, diantaranya yaitu :

1. Wawancara

Teknik wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung bertatap muka (*face to face*) dengan sumber data (responden). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara semi terstruktur agar peneliti mudah menemukan masalah dengan lebih terbuka karena responden dapat memberikan pendapatnya secara langsung dan

jenis metode ini lebih bebas pelaksanaannya dibandingkan dengan metode wawancara terstruktur.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada obyek penelitian. Pengamatan disertai pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang diteliti baik dalam situasi buatan atau situasi alamiah. Pengamatan biasanya dilakukan dengan data lainnya untuk mengamati keadaan fisik lokasi atau daerah penelitian secara singkat dengan melakukan pencatatan seperlunya. Peneliti akan melakukan observasi langsung ke lapangan, mengamati, mencatat dan mendokumentasikan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini. Observasi ini menggunakan observasi partisipasi, karena peneliti akan terlibat langsung dalam proses kegiatan sehari-hari yang dilakukan perusahaan.

3. Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan data dokumenter adalah pengumpulan data yang diperoleh melalui catatan atau dokumen. Dokumen tersebut bisa berupa data, angka-angka, gambar atau photo dari lembaga atau badan yang sudah dipercaya kebenarannya, baik secara kredibilitas, validitas, maupun legalitas yang sudah terpenuhi. Peneliti akan menelaah dokumen – dokumen yang di dapat dari perusahaan, serta dari media, buku-buku, dan foto untuk memperkuat penelitian ini.

E. PENGOLAHAN DATA DAN TEKNIK ANALISIS

Sugiyono (2012:334) mengatakan penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan.

Analisis data selama di lapangan menurut model Miles dan Huberman dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:334) mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/ verification*. Perlu diketahui, bahwasannya setelah peneliti melakukan pengumpulan data, maka peneliti melakukan *antisipatory* sebelum melakukan reduksi data.

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dilakukan pencatatan secara teliti dan terperinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, jumlah data semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan segera analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data merupakan suatu kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari suatu tema serta pola.

Dalam mereduksi data juga diperlukan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan kaluasan.

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan *flowchart*. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja yang selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. Dalam mendisplay data selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, jejaring kerja dan *chart*.

Langkah selanjutnya dalam analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan di awal hanya bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, dan bisa jadi tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif akan berkembang setelah dilakukan penelitian di lapangan.

F. KEABSAHAN TEMUAN

Menurut Sugiyono (2012:364) uji keabsahan data dengan menggunakan 3 macam Trianggulasi pada metode penelitian kualitatif yaitu dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Trianggulasi Sumber Data

Trianggulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui berbagai sumber. Setelah mendapatkan data dari

sumber-sumber yang ditunjuk, data-data itu dideskripsikan, dikategorisasikan, dilihat mana pandangan yang sama dan berbeda sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintaan kesimpulan.

2. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.