

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Dalam melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Simpulan yang diberikan selalu jelas dasar faktualnya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh.¹ Data-data yang diperoleh digambarkan untuk kondisi saat ini dan berlaku saat penelitian dilaksanakan.

Penelitian kualitatif dapat pula disebut sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.²

Metode penelitian lapangan dalam penelitian ini yaitu peneliti datang langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data. Kemudian data tersebut dianalisis secara kualitatif dengan membandingkan data yang di dapat dengan teori pada BAB II.

Penelitian ini mengambil lokasi penelitian pada salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pemasaran tanah yaitu PT. MAH Sajajar Djaya yang

¹Saefuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997), hlm. 6.

²Jerome Kirk, Marc L. Miller, *Reliability and Validity in Qualitative Research* (USA: University Sage, 1986), hlm. 17.

beralamat di Jalan Pramuka Nomor 15 RT 7 Kelurahan Pemurus luar Banjarmasin Tengah.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek adalah sumber utama data penelitian yaitu memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.³ Subjek dalam penelitian ini adalah *owner* perusahaan PT. MAH Sajajar Djaya yaitu Bapak M. Ali Hasni, karyawan-karyawan dan nasabah PT. MAH Sajajar Djaya.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu hal yang akan diteliti dengan mendapatkan data atau tujuan tertentu dan kemudian dapat ditarik kesimpulan.⁴ Objek dalam penelitian ini adalah cara perusahaan dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya dalam membayar kredit tanah kavling di PT. MAH Sajajar Djaya.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data

³Saefuddin Azwar, *op. cit.*, hlm. 35.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D, Cet, XIII* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 8.

langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.⁵ Data primer di dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan studi dokumen.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dan dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang tersedia.⁶ Data sekunder berasal dari para nasabah yang membeli tanah secara kredit di PT. MAH Sajajar Djaya.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh.⁷ Sumber data pada penelitian ini adalah informan. Informan adalah pihak lain yang dapat memberikan keterangan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Informan dalam hal ini adalah *owner* PT. MAH Sajajar Djaya beserta para karyawan dan nasabah perusahaan.

⁵Saefuddin Azwar, *op. cit.*, hlm. 91.

⁶*Ibid.*, hlm. 6.

⁷Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian cetakan ke ke-6* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), hlm. 54.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi ialah suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.⁸

2. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung.⁹ Peneliti langsung mewawancarai informan untuk mencari informasi yang diperlukan guna menjawab rumusan masalah.

Adapun instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu berupa pedoman wawancara. Pedoman wawancara (*interview guide*) umumnya berisi daftar pertanyaan yang sifatnya terbuka, atau jawaban bebas agar diperoleh jawaban yang lebih luas serta mendalam.¹⁰ Pedoman wawancara berisi tentang hal yang ingin peneliti ketahui, yaitu:

- a. Strategi pemeliharaan loyalitas nasabah.
- b. Penyebab kredit macet.
- c. Solusi mengatasi kredit macet.

⁸Usman, Husaini dan Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial, edisi ke-2* (Jakarta: Bumi Asara, 2009), hlm. 52.

⁹*Ibid.*, hlm. 55.

¹⁰Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan, Ed. 1* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 61.

3. Studi Dokumen

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.¹¹ Dokumen diperoleh dari informan yakni berupa data jumlah nasabah serta data kredit macet nasabah yang dimiliki oleh perusahaan.

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Teknik pengolahan data adalah segala macam pengolahan terhadap data untuk kombinasi-kombinasi dari berbagai macam pengolahan data untuk membuat data itu berguna sesuai dengan hasil yang diinginkan dapat segera dipakai.

1. Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang diperoleh terkumpul, maka sebelum dianalisis, peneliti terlebih dahulu melakukan langkah-langkah berikut:

- a. Klasifikasi data, yaitu penyusunan terhadap data yang diperoleh berdasarkan jenis dan permasalahannya sehingga tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.
- b. Editing data, yaitu mengecek dan mengoreksi data yang terkumpul dari hasil wawancara untuk diolah dalam bentuk paparan bahasa tulisan sehingga mudah untuk dideskripsikan.
- c. Deskripsi data, yaitu memaparkan data yang telah diperoleh dalam bentuk laporan.

¹¹Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *op., cit*, hlm. 69.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan berupa analisis deskriptif kualitatif, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan teori yang menjadi terapan.

F. Tahapan Penelitian

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan tahapan penelitian sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahapan ini peneliti mempelajari permasalahan yang akan diteliti dengan observasi lalu hasilnya kemudian dituangkan dalam sebuah proposal penelitian yang berjudul *Pemeliharaan Loyalitas Nasabah Terhadap Pembayaran Kredit Tanah Kavling di PT. MAH Sajajar Djaya*, kemudian dikonsultasikan kepada dosen pembimbing Bapak Drs. H. Ahmad Gazali, M.Ag dan meminta persetujuan untuk dimasukkan kepada Tim Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Setelah disidangkan dan dinyatakan diterima, pada tanggal 24 Januari 2018 dikeluarkannya surat penetapan judul dan pembimbing dengan nomor surat B-250/Un.14/III.5/PP.00.9/01/2018, ditetapkan dosen Pembimbing I dan II, yaitu dosen Pembimbing I Bapak Drs. H. Ahmad Gazali, M.Ag dan dosen Pembimbing II Bapak Dr. Muhaimin,

S.Ag., MA., selanjutnya dikonsultasikan kembali dan kemudian diseminarkan pada hari Senin tanggal 12 Februari 2017.

2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti berusaha mengumpulkan semua data yang ada dilapangan selama 1 (satu) bulan dengan menggunakan teknik wawancara kepada informan, observasi dan dokumen.

3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Pada tahap ini data yang diperoleh diolah sesuai dengan teknik pengolahan data. Kemudian dianalisis secara kualitatif atau penelaahan secara mendalam terhadap fakta-fakta yang dicari dan dihubungkan dengan teori-teori yang ada dengan masalah tersebut dan hasilnya tertuang pada bab IV.

4. Tahapan Penyusunan

Pada tahap ini peneliti menyusun secara sistematis terhadap data yang telah diperoleh berdasarkan sistematika penulisan. Untuk kesempurnaannya, maka dikonsultasikan dengan dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II, hingga dianggap baik dan layak untuk dijadikan sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap untuk dimunaqasyahkan.

