

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*), bertujuan untuk memperoleh secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, misalnya masyarakat ataupun suatu lembaga. (Suryabrata, 2005, hlm. 42) Penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data-data berkenaan dengan Strategi *Customer Relationship Management* Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian. (Ibrahim, 2005, hlm. 52)

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan data deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka, bertujuan melengkapi uraian dengan membuat deskriptif dan analisis tentang Strategi *Customer Relationship Management* Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana penelitian itu dilakukan yaitu Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam kota Banjarmasin di Jl. Sultan Adam No. 4, Rt. 41, Surga Mufti, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 701722. Adapun alasan memilih lokasi ini berdasarkan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

1. Masalah yang menjadi objek penelitian ini yaitu Strategi *Customer Relationship Management* Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin belum pernah diteliti.
2. Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin merupakan salah satu lembaga yang menaungi kegiatan gadai syariah (*rahn*) yaitu menahan salah satu harta dari si peminjam yang diperlukan sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Dalam gadai syariah, ini barang yang ditahan mempunyai nilai ekonomis dan pihak yang menahan akan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.

C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah sumber urutan data penelitian yaitu, yang memiliki data mengenai data-data variabel yang diteliti. Subjek utama penelitian

adalah Kepala Unit dari Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.

2. Objek Penelitian

Sedangkan objek dari penelitian ini adalah Strategi *Customer Relationship Management* Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah sebagai keterangan atau bukti mengenai suatu kenyataan yang masih mentah, masih berdiri sendiri, belum diorganisasikan, dan belum diolah, atau kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan, yang berupa lambing, sifat, dan sekumpulan fakta dari sebuah kejadian. Data yang digali dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuosioner, kelompok, fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan pengelola Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.
- b. Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-

buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data sekunder pada penelitian ini adalah data dari Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin, berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan Strategi *Customer Relationship Management* Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin..

2. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Informan adalah orang yang membantu untuk memberikan informasi tentang situasi dan latar penelitian, yang dimaksud informan dalam penelitian ini yaitu pengelola Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin.
- b. Dokumen yaitu berupa buku-buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan penelitian yang terdapat pada Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin yang berhubungan dengan data yang digali yaitu berupa buku yang mengenai Strategi *Customer Relationship Management* Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk mempermudah dalam

mengumpulkan data dan untuk mendapatkan fakta kebenaran yang terjadi pada subjek atau objek penelitian, maka penulis menggunakan beberapa tahapan seperti: wawancara dan dokumentasi,

1. Wawancara adalah salah satu pengumpulan data, pencarian informan dengan bertanya langsung kepada responden. Secara umum metode wawancara ada dua terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu pewawancara menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dirumuskan dengan jelas, sedangkan tidak terstruktur pewawancara tidak menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini digunakan wawancara terstruktur. Proses penelitian, penulis langsung mewawancarai pengelola Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin. Wawancara ini, peneliti menggunakan tektik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah tektik penetapan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2014, hlm. 85).
2. Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dengan cara dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian. Dokumentasi dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Peneliti

menyelidiki benda-benda tertulis seperti laporan keuangan perusahaan serta dokumen lain dalam perusahaan yang relevan dengan kepentingan penelitian.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Setelah data-data yang diperlukan sudah digali dan terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. *Editing* (pemeriksaan data)

Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses editing terhadap hasil data wawancara dan dokumentasi terkait Strategi *Customer Relationship Management* Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.

b. *Classifying* (klasifikasi)

Classifying adalah proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan, dan pencatatan langsung di lapangan atau observasi. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan. Hal ini dilakukan agar data yang telah diperoleh menjadi mudah dibaca dan dipahami,

serta memberikan informasi yang objektif yang diperlukan oleh peneliti. Kemudian data-data tersebut dipilih dalam bagian-bagian yang memiliki persamaan berdasarkan data yang diperoleh pada saat wawancara serta data yang diperoleh dari dokumen.

c. *Verifying* (Verifikasi)

Verifying adalah proses memeriksa data dan informan yang lebih didapat dari lapangan agar validitas data dapat diakui dan digunakan dalam penelitian.

d. *Concluding* (Kesimpulan)

Selanjutnya adalah kesimpulan, yaitu adalah langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek penelitian peneliti. Hal ini disebut dengan istilah *concluding*, yaitu kesimpulan atas proses pengolahan data yang terdiri dari tiga proses sebelumnya: *editing*, *classifying*, dan *verifying*.

2. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif, penelitian ini mengumpulkan data yang lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambarana dari pada angka-angka.

Analisis data yaitu mengelompokkan data dengan mempelajari data kemudian memilih data-data yang telah dikumpulkan untuk mencari data-data penting mana yang harus dipelajari, yakni analisa data adalah proses merinci usaha secara formal untuk menentukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan ide itu. Di mana data yang

diperoleh dari hasil wawancara dan dokumen dibahas secara mendalam sehingga tergambar antara hubungan yang lainnya, dengan demikian maka dapat diketahui Strategi *Customer Relationship Management* Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.

G. Tahapan Penelitian

Agar penelitian ini tersusun secara sistematis di tempuh tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahapan ini penulis melakukan penelitian pendahuluan yaitu mengamati dan mempelajari objek di pegadaian syariah yang diteliti dan dituangkan dalam bentuk proposal yang berjudul “Strategi *Customer Relationship Management* Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah Di PT.Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin. Yang pertama dengan melakukan konsultasi kepihak biro untuk menanyakan judul pada hari senin tanggal 12 Agustus 2019, setelah itu melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing pada hari jum’at 13 September 2019, dan melakukan wawancara kepada pihak pengelola pegadaian syariah dan salah satu nasabah pembiayaan amanah pada hari rabu 18 September 2019, setelah itu konsultasi kembali ke dosen pembimbing dan langsung menerima acc melanjutkan pengantaran proposal ke mikwa pada hari rabu tanggal 25 September 2019, di tanggal 30 September hari senin meminta tanda tangan dosen pembimbing

dan ketua jurusan untuk berkas yang di syaratkan dalam pengumpulan proposal skripsi, tanggal 1 Oktober hari selasa pengumpulan berkas dan proposal skripsi, di tanggal 23 rabu Oktober pengumuman proposal skripsi, senin 23 Desember hari rabu pengambilan SPJ di biro, kamis 09 Januari konsultasi kepada dosen I dan II, selanjutnya seminar proposal skripsi pada hari kamis tanggal 23 Januari 2020.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahapan ini penulis langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data-data tentang penelitian dengan pola dan teknik yang ditetapkan dalam metode penelitian, yaitu melalui wawancara dan dokumentasi. Ditahap ini peneliti bertanya-tanya tentang gambaran umum Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin pada hari senin 15 juni 2020, pada tanggal 25 Juli 2020 peneliti melakukan riset dengan pengelola dan kasir yang ada di Pegadain Syariah, selanjutnya pada tanggal 10 agustus 2020 peneliti melakukan riset kembali dengan pihak pengelola pegadaian syariah dan pihak survey, kemudian kembali riset pada tanggal 18 Agustus 2020, dan selanjutnya pada tanggal 7 september 2020.

3. Tahapan Pengolahan data

Setelah data-data yang diperlukan sudah tergali dan terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik editing yakni mengedit data yang dihasilkan dari wawancara dan dokumen, dan mengklasifikasikan data-data tersebut yang kemudian data diperiksa, hingga akhirnya disimpulkan dan dideskripsikan. Di tahap ini peneliti mulai mengolah data awal BAB IV pada tanggal 16 Juni 2020 sampai selesai.

4. Tahapan Analisis Data

Setelah data diolah langkah selanjutnya yaitu analisis data, dimana data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi dibahas secara mendalam sehingga tergambar antara hubungan yang satu dengan yang lainnya. Tahap ini analisis data dilakukan pada tanggal 8 September 2020 sampai selesai.

5. Tahapan Penyusunan Akhir (penyempurnaan)

Pada tahapan ini penulis melaporkan hasil penelitian yang telah diolah dan dianalisis dengan konsultasi terlebih dahulu kepada dosen pembimbing satu dan dua. Selanjutnya disusun dalam bentuk skripsi. Di tahap penyusunan akhir penulis mulai mengkonsultasikan dengan dosen pembimbing I dan II dari tanggal 13 September 2020 hingga berakhir tanggal 13 Oktober 2020.