

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan.⁵⁴

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian dengan metode kualitatif yaitu penelitian yang menyajikan hasilnya dalam bentuk deskripsi naratif. Penelitian kualitatif menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya.⁵⁵

Menurut Bogdan dan Biklen dalam buku yang ditulis oleh Salim dan Syahrur penelitian kualitatif memiliki beberapa ciri-ciri, yaitu: (1) latar alamiah sebagai sumber data (2) peneliti adalah instrumen kunci (3) lebih mementingkan proses daripada hasil (4) peneliti dalam pendekatan ini cenderung menganalisis data secara induktif (5) makna yang dimiliki pelaku yang mendasari tindakan-tindakan mereka sebagai fenomena merupakan aspek esensial dalam penelitian kualitatif.⁵⁶

⁵⁴Moleong, L. J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 6

⁵⁵Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif, Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal*, (Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta Press, 2020), hlm. 19

⁵⁶Salim dan Syahrur, *Metode Penelitian Kualitatif, Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan*, (Bandung: Cita Pustaka Media, 2012), hlm. 45

Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas agar bisa bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini disajikan dalam bentuk deskriptif naratif dengan menggambarkan dan memaparkan sejumlah variabel yang berkaitan dengan masalah ataupun kenyataan social hal ini terkait dengan masalah *electronic word of mouth* yang dilakukan Bank Syariah Indonesia. Dalam hal ini penulis akan mendatangi langsung Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Sutisna Senjaya untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai *electronic word of mouth* yang dilakukan dalam upaya meningkatkan keputusan pembelian terhadap produk Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Sutisna Senjaya.

B. Sumber Data

Sumber data dalam hal ini merupakan bukti yang diambil peneliti dari narasumber berupa dokumen maupun arsip berbentuk gambar ataupun bentuk lainnya untuk keperluan penelitian. Berdasarkan hal tersebut, sumber data yang diperlukan ialah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama langsung melalui hasil wawancara bersama narasumber.⁵⁷ Adapun sumber data dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dengan melihat lokasi penelitian dan juga melalui wawancara secara langsung

⁵⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, cet.1, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 213

dengan informan yang telah ditentukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer diperoleh secara tidak langsung berbentuk dokumen ataupun melalui media lain sebagai perantaranya.⁵⁸ Adapun data sekunder yang dimaksud seperti catatan, internet, sumber-sumber buku pendukung dan arsip yang berkaitan dengan strategi komunikasi pemasaran digital.

C. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui metode pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam artian penelitian, observasi merupakan proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam tingkah laku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Tujuan observasi adalah untuk mendeskripsikan perilaku objek serta memahaminya atau bisa saja hanya ingin mengetahui frekuensi suatu kejadian.⁵⁹

Teknik observasi (pengamatan) adalah suatu metode alat pengumpul data yang diawali dengan pengamatan kemudian

⁵⁸Ibid

⁵⁹Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif...*, Ibid, hlm. 54

pencatatannya bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai bentuk fenomena dalam situasi yang sebenarnya ataupun situasi buatan. Observasi dilaksanakan juga untuk memahami langkah selanjutnya dalam berlangsungnya wawancara. Dari sini dapat disimpulkan bahwasanya pokok dari observasi yaitu adanya tindakan yang tampak oleh mata dan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Zainal Arifin, teknik observasi itu dibagi menjadi tiga macam, yaitu: observasi langsung, observasi tidak langsung, dan observasi partisipasi. Sedangkan observasi yang digunakan oleh peneliti adalah observasi langsung yang mana dipakai untuk mengetahui peran *electronic word of mouth* dalam peningkatan keputusan pembelian di BSI KC Tasikmalaya Sutisna Senjaya. Observasi langsung adalah suatu proses pengamatan yang dilakukan oleh observer (pengamat) secara langsung terhadap objek pada situasi yang sebenar-benarnya untuk mendapatkan data-datanya.⁶⁰

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses komunikasi antara peneliti dengan sumber data, yang tujuannya untuk mengkaji dan menemukan data-data yang terkandung dalam masalah yang diteliti. Teknik wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang berkaitan langsung dengan masalah yang diteliti dari subyek penelitian. Pewawancara disebut dengan *interviewer* dan orang yang diwawancarai

⁶⁰Vigih Hery Kristanto, *Metode Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 62

disebut sebagai *interviewer*. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data karena memiliki beberapa keunggulan, yaitu: (a) Peneliti dapat langsung menghubungi responden untuk mendapatkan jawaban yang bebas dan menyeluruh (b) lebih banyak hubungan manusia dapat didorong baik karena memungkinkan responden untuk mengungkapkan pendapatnya secara bebas; (c) untuk Pertanyaan dan pernyataan yang kurang jelas dari kedua belah pihak dapat diulang. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara terstruktur yaitu pedoman yang memuat garis besar pertanyaan yang ditanyakan peneliti sudah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang ada.⁶¹

Teknik ini dilakukan menurut peneliti agar mampu bertanya sebanyak-banyaknya dengan perolehan jenis data tertentu sehingga diperoleh data atau informasi yang rinci sesuai dengan rumusan masalah yang ada. Hubungan antara peneliti dengan para responden atau informan harus sudah dibuat akrab, sehingga subjek penelitian bersikap terbuka dalam menjawab setiap pertanyaan. Dalam hal ini, peneliti melakukan interview dengan subjek penelitian (informan) seperti pihak BSI KC Tasikmalaya Sutisna Senjaya dan nasabah BSI yang mempunyai keterkaitan dengan *electronic word of mouth*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber informasi yang digunakan untuk

⁶¹Ajat Rukayat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 23

suplementasi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto) maupun karya-karya monumental, yang memberikan segala informasi untuk proses penelitian. sifat utama data ini tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, yang memungkinkan peneliti untuk mengetahui apa yang terjadi di masa lampau. Teknik dokumenter digunakan untuk mengumpulkan informasi dari sumber non-insani yang terdiri dari dokumen dan catatan.⁶²

Keberhasilan penelitian kualitatif sangat bergantung pada kelengkapan catatan dari lapangan yang disusun oleh peneliti. Selain itu, teknik penelitian dokumentasi digunakan untuk mempelajari berbagai sumber dokumentasi. Penggunaan teknologi ini bertujuan untuk menemukan peristiwa, objek, dan tindakan yang dapat menambah pemahaman persepsi peneliti tentang gejala masalah yang diperiksa. Studi penelitian dokumentasi ini memungkinkan untuk menemukan perbedaan atau kontradiksi antara hasil wawancara dan observasi dengan hasil dalam dokumen. Dalam hal ini anda dapat mengkonfirmasi dengan formulir wawancara.⁶³

Metode ini dipakai untuk mencari dan mengumpulkan data dari informan yang mengetahui perihal masalah yang berhubungan dengan peran *electronic word of mouth* dalam meningkatkan keputusan pembelian di BSI KC Tasikmalaya Sutisna Senjaya supaya data dari wawancara dan pengamatan terdapat data pendukung berupa dokumen, baik tulisan

⁶²Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif...*, Ibid, hlm. 63

⁶³Ajat Rukayat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif...*, Ibid, hlm. 26

maupun gambar.

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya fokus penelitian menjadi jelas atau valid, maka kemungkinan instrumen penelitian akan dikembangkan menjadi sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Instrumen dalam penelitian kualitatif dapat berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi dan kuesioner.⁶⁴

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan instrumen penelitiannya berupa pedoman wawancara dan pedoman observasi. Adapun alat yang digunakan penulis ialah alat perekam untuk wawancara dan kamera untuk observasi. Pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Pembuatan instrumen harus mengacu pada variabel penelitian, definisi operasional, dan skala pengukurannya.⁶⁵

Adapun instrument-instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. The Researcher is the Key Instrument

Peneliti merupakan instrumen kunci dalam penelitian kualitatif.

2. Pedoman Wawancara.

⁶⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm.222

⁶⁵Sujawemi, V. Wiratna. *Metode Penelitian Bisnis Ekonomi*,(Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015), hlm. 97

3. Pedoman Observasi.⁶⁶

E. Uji Kredibilitas Data

Penelitian ini memakai uji keabsahan triangulasi, metode yang menyatukan metode pengumpulan data yang berbeda dan dari sumber yang sudah ada disebut triangulasi.⁶⁷ Metode triangulasi data adalah metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, triangulasi data merupakan metode yang menggunakan pengumpulan data berbeda dalam situasi yang sama. Untuk menyelidiki kasus tunggal, biasanya penelitian kualitatif menggunakan metode seperti wawancara, dokumentasi, dan observasi.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis interaktif. Sugiyono menyebutkan analisis interaktif merupakan proses mencari dengan menyusun secara sistematis data yang hasil wawancara yang diperoleh, catatan dan dokumentasi dengan mengelompokkan ke dalam kategori, menyusunnya secara sistematis dan membuat kesimpulan.⁶⁸ Sehingga mudah dipahami oleh peneliti itu sendiri maupun orang lain yang membacanya. Penelitian kualitatif dalam menganalisis data memfokuskan kepada pendeskripsian yang terperinci dan sistematis terkait dengan interaksi, perilaku dan peristiwa di lapangan serta pengumpulan data dari hasil wawancara kemudian menganalisis. Dalam penelitian ini menggunakan analisis *flow* model Miles dan Huberman.

⁶⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, Ibid, hlm. 223

⁶⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 241

⁶⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, cet.1, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 335

Menurut Sugiyono terdapat tiga model metode analisis data, yakni:⁶⁹

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Merupakan bentuk analisis data dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting saja dan membuang yang tidak perlu. Peneliti harus mencatat secara lengkap dan teliti hasil wawancara dengan informan kemudian menganalisis dengan membuat transkrip hasil wawancara kemudian mereduksi data yakni dengan mencatat dan mengambil inti dari informasi yang sesuatu dengan konteks penelitian. Saat peneliti dapat memberikan gambaran yang jelas terhadap strategi komunikasi pemasaran digital BSI KC Tasikmalaya Sutisna Senjaya, maka dapat mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya. Data yang telah direduksi memberikan data yang jelas akan memberikan kesimpulan yang jelas pada tahap verifikasi.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Merupakan sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis sebagai dasar pijakan bagi peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data tersebut dapat berupa matriks, grafik dan bagan yang dirancang agar mempermudah peneliti dalam memahami masalah apa yang terjadi dan dapat merencanakan langkah apa yang dilakukan oleh peneliti dalam mengatasi masalah tersebut. Dalam penelitian ini, data display yang digunakan oleh peneliti menggunakan narasi karena mudah dalam memahami masalah apa yang

⁶⁹Ibid, hlm. 137

terjadi.

3. Kesimpulan/ Verifikasi (*Conclusion Drawing / Verification*)

Teknik ini menarik kesimpulan awal yang sifatnya sementara dan akan berubah jika peneliti menemukan bukti yang kuat dan mendukung dalam pengumpulan data. Akan tetapi, jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung dengan bukti yang valid, maka kesimpulan yang diperoleh akurat. Kesimpulan dalam penelitian ini berupa teori deskripsi. Pada kegiatan analisis data ini, hal yang harus diperhatikan oleh peneliti yaitu pemeriksaan data bukan dilakukan dengan menggunakan asumsi peneliti.