



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian

Paradigma digunakan untuk mendukung penelitian yang sedang dikerjakan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan paradigma post-positivisme. Menurut Creswell (2014, p. 7), Post – positivisme merupakan suatu determinasi filsafat yang dalam melakukan penelitian, menentukan sebuah hasil atau efek dari penelitian tersebut. Masalah – masalah yang ditemukan pada penelitian tersebut dipersempit dan disimpulkan melalui pertanyaan – pertanyaan.

Kemunculan paradigma ini adalah dengan tujuan untuk memperbaiki kelemahan dari positivism yang lebih mengandalkan kemampuan pengamatan langsung atas objek yang dieliti. Secara ontologis, cara pandang aliran post-positivisme ini bersifat *critical realism*, dimana aliran ini akan melihat mengenai realitas sebagai hal yang ada dalam kenyataan yang sesuai dengan hukum alam. Secara metodologis, pendekatan eksperimental juga harus didukung dengan metode triangulasi yaitu dengan penggunaan sumber data, periset dan juga teori. Secara epistemologis, aliran ini memandang bagaimana hubungan antara periset dan objek yang diteliti (Salim, p. 70).

3.2. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian yang dibuat oleh penulis adalah berjudul “Analisis Strategi *Event Management* PT Siam Cement Group dalam Meningkatkan Loyalitas *Customers B2B* (Studi Kasus pada *Event Trip* Menuju Korea Selatan 2019)” ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif.

Penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedetil-detailnya dan sedalam-dalamnya (Sujarweni, 2014, p. 20).

Ruslan menjelaskan bahwa Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan – kenyataan tersebut (Ruslan, 2013, p. 215).

Penulis menggunakan metode ini dengan tujuan untuk menjelaskan bagaimana strategi *event management* yang diterapkan oleh SCG dalam meningkatkan loyalitas pelanggan B2B nya. Peneliti ingin mendapatkan gambaran secara mendalam bagaimana hasil dari terapan *event* tersebut untuk meningkatkan loyalitas.

3.3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode studi kasus. Studi kasus merupakan salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial. Secara umum, studi kasus adalah strategi yang lebih cocok ketika penelitian tersebut berkenaan dengan pertanyaan *how* dan *why*. Penelitian studi kasus memiliki 3 tipe, yaitu studi kasus eksplanatoris, eksploratoris dan deskriptif. Dalam penggunaannya, peneliti yang menggunakan studi kasus perlu memusatkan perhatian pada aspek pendesainan dan juga penyelenggaraannya agar lebih mampu menghadapi kritik tertentu terhadap metode/tipe penelitiannya (Yin, 2012, p. 1).

Dalam Robert K. Yin dalam bukunya Studi kasus (2012, p. 18), studi kasus merupakan suatu inkuiri empiris, dimana:

1. Studi kasus menyelidiki fenomena didalam konteks kehidupan dunia nyata.
2. Batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas.
3. Multisumber bukti dimanfaatkan.

Dalam buku Mulyana (2013, p. 201), Lincoln dan Guba mengemukakan beberapa keistimewaan studi kasus, yaitu:

1. Studi kasus menjadi sarana utama bagi penelitian emik, yaitu dengan menyajikan pandangan subjek yang diteliti.

2. Studi kasus juga menyajikan seluruh uraian yang mirip dengan apa yang telah dialami sehari-hari.
3. Studi kasus juga memungkinkan pembaca untuk menemukan konsistensi internal yang tidak hanya merupakan konsistensi gaya dan konsistensi faktual tetapi juga kepercayaan.
4. Studi kasus memberikan uraian tebal yang diperlukan bagi penilaian atas transferabilitas.
5. Studi kasus merupakan metode terbuka bagi penilaian atas konteks yang turut berperan bagi pemaknaan atas fenomena dalam konteks tersebut.

Pendekatan studi kasus menyediakan peluang untuk menerapkan prinsip umum terhadap situasi spesifik atau contoh-contoh yang disebut kasus-kasus (Mulyana, 2013, p. 202). Studi kasus juga telah ditetapkan sebagai penelitian mengenai kejadian dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2012, p. 85).

3.4. Partisipan dan Informan

Teknik penentuan partisipan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan sebuah teknik penentuan sampel dengan melakukan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu (Sujarweni, 2014, p. 72).

Menurut Yin (2012, p. 109) Informan tidak hanya bisa memberikan keterangan tentang sesuatu kepada peneliti tetapi juga bisa memberi saran tentang sumber – sumber bukti lain yang mendukung, serta menciptakan akses terhadap sumber yang bersangkutan.

Informan kunci menjadi sangat penting bagi keberhasilan dari sebuah studi kasus karena tidak hanya memberi keterangan mengenai sesuatu, informan kunci juga dapat memberi saran tentang sumber-sumber bukti lain yang mendukung serta menciptakan akses terhadap sumber yang bersangkutan (Yin, 2012, p. 109).

Dari definisi di atas, penulis menggunakan partisipan dan *informan*, yaitu:

Tabel 3.1 Informan dan Partisipan

No	Nama	Jabatan	Alasan
1	Martin Luther Suy sebagai Partisipan	Sales and Channel Manager PT Siam Cement Group	Ia merupakan ketua pelaksana atau sebagai orang yang mengatur dan bertanggung jawab pada <i>event trip</i> menuju Korea Selatan kemarin. Ia juga turut hadir untuk mengikuti serta mengawasi jalannya acara.
2	Iis Rudiansyah sebagai Partisipan	Area Sales Manager PT Siam Cement Group	Di PT Siam Cemen Group atau SCG, ia menjabat sebagai Area

			<p>Sales Manager. Ia juga menjadi partisipan dan orang yang bertanggung jawab terhadap <i>customers</i> yang berpartisipasi dalam <i>event trip</i> SCG. Ia juga menjadi jembatan komunikasi antara partisipan dengan SCG, dan partisipan dengan <i>event organizer</i> yang bertugas menyusun <i>event trip</i> tersebut.</p>
3	<p>Dr. Ricardo Indra, M. Si sebagai <i>informan</i></p>	<p>Dosen <i>Marketing Communications</i> di Universitas Indonesia</p>	<p>Ia merupakan narasumber ahli / informan/ pakar dalam bidang <i>Marketing Communications</i>. Ia menjadi seorang dosen di Universitas Indonesia dengan mengajar mata kuliah <i>Marketing Communications</i>. Penulis memilih nya karena ia memiliki kapasitas yang baik untuk dapat memberikan informasi ilmiah mengenai <i>event management</i> dan</p>

			<i>marketing communications,</i> sehingga data yang diperoleh dapat lebih kuat.
--	--	--	--

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan. Berdasarkan Robert K. Yin (2012, p. 85), mengenai pengumpulan data, ciri khas dari studi kasus ini memunculkan isu-isu penting, yaitu perlunya prosedur lapangan. Selain itu, berdasarkan sumbernya (Sujarweni, 2014, p. 73), data dibagi menjadi 2, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden yang bersangkutan melalui beberapa cara seperti kuesioner, wawancara, kelompok fokus diskusi dan panel.

Untuk data primer, dalam penelitian ini, penulis menjadikan wawancara mendalam dengan beberapa narasumber sebagai acuan data. Menurut Mulayana (2013, p. 180), Wawancara mendalam bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata – kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan

dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi pada saat melakukan wawancara.

2. Data Sekunder

Berbeda dengan data primer yang diperoleh langsung dari orang yang bersangkutan, data sekunder dapat diperoleh dari catatan ataupun studi pustaka.

Menurut Yin (2012, p. 103), ada enam sumber bukti yang dapat dijadikan fokus bagi pengumpulan data studi kasus, yaitu dokumentasi, wawancara, observasi langsung, observasi pemeran serta dan perangkat fisik.

3.6. Keabsahan Data

Menurut Yin (2012, p. 140), jika studi kasus tersebut bersifat deskriptif, maka penjadohan pola akan menjadi relevan dengan pola variable-variabel spesifik yang diprediksi dan juga ditentukan sebelum pengumpulan datanya. Variabel tersebut antara lain:

a. Variabel – variabel *Nonequivalen* Sebagai Pola

Pola variabel dependen ini berasal dari salah satu desain penelitian kuasi eksperimen potensial yaitu, ‘Desain Variabel *Nonequivalen* yang dependen.’ Menurut desain ini, suatu eksperimen dapat memiliki banyak variabel dependen yaitu keanekaragaman hasil.

Jika pada setiap hasil yang telah diprediksi sebelumnya telah ditemukan dan jika pada saat yang sama pola-pola alternatif belum ditemukan, maka informasi yang kuat dapat dibuat (Yin, 2012, p. 140 & 141).

b. Eksplanasi Tandingan Sebagai Pola

Analisis ini menuntut pengembangan proposisi teoretis tandingan. Karakteristik penting dari eksplanasi tandingan ini adalah bahwa masing-masing mencakup pola variabel independen yang terungkap seperti jika sebuah eksplanasi valid, maka yang lain tidak valid, dan begitu sebaliknya (Yin, 2012, p. 141)

c. Pola – pola yang Lebih Sederhana

Logika dari analisis sebelumnya dapat diaplikasikan pada pola yang lebih sederhana, yaitu dengan mempunyai jenis minimal dari variabel baik dependen maupun independen (Yin, 2012, p. 145)

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut Robert. K. Yin (2012, p. 140), *matching pattern* atau penjodohan pola merupakan proses perbandingan pola empiris dengan pola yang diprediksikan. Jika dalam kasus tersebut terdapat persamaan antar kedua pola, maka validitas internal dalam studi kasus tersebut akan menjadi lebih kuat. Oleh sebab itu, penulis menggunakan analisis data tersebut dalam rangka ingin mengetahui dan menganalisis data yang didapat dengan membandingkan pola yang sudah diprediksi dengan pola yang nyata yang berada di lapangan.

Teknis analisis data menurut Yin memiliki 3 bentuk analisis (Yin, 2012, hal. 140 – 158), yaitu:

1. Penjodohan Pola

Untuk analisis studi kasus, penggunaan logika penjodohan pola merupakan strategi yang paling disenangi. Logika penjodohan pola merupakan logika yang membandingkan pola yang didasarkan atas empiris dengan pola yang sudah diprediksikan. Jika kedua pola ini memiliki persamaan, hasilnya akan menguatkan validitas internal studi kasus yang bersangkutan.

2. Pembuatan Eksplanasi

Strategi analisis dengan pembuatan eksplanasi ini pada dasarnya merupakan tipe khusus penjodohan pola. Akan tetapi, prosedurnya lebih sulit dan oleh karena itu patut mendapat perhatian tersendiri. Tujuannya adalah untuk menganalisis data studi kasus melalui cara dengan membuat suatu eksplanasi mengenai kasus yang bersangkutan.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

3. Analisis Deret Waktu

Strategi yang ketiga ini adalah menyelenggarakan analisis deret waktu yang secara langsung analog dengan analisis deret waktu yang sudah diselenggarakan melalui eksperimen dan dilihat dari eksperimen yang sudah atau pernah dilakukan sebelumnya.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA