



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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 penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma post-positivisme. Post-positivisme, atau seringkali disebut sebagai post-positivistik, merupakan sebuah bentuk kritik terhadap paradigma positivisme. Secara sederhana, paradigma post-positivisme menganggap bahwa terdapat pemaknaan di dalam data, dan menolak konsep berupa bebas nilai. Tidak ada sebuah hal yang dapat digeneralisasi di semua daerah di dunia, dengan hanya satu suara yang dianggap seragam atau sama (Darmayasa & Aneswari, 2015).

Suatu ilmu sendiri tidak terlepas dari tiga buah landasan, yaitu landasan ontologi, epistemologi, dan aksiologi. Ontologi adalah studi filosofis tentang keberadaan dan kenyataan, salah satu cara untuk menggambarkan penelitian dengan asumsi post-positivisme, dimana mengasumsikan bahwa realitas sosial ada di luar sana dan memiliki stabilitas dan pola yang cukup untuk diketahui, dan realitas sosial dipahami sebagai sesuatu yang koheren, utuh, dan tunggal. Epistemologi, atau studi filosofis tentang pengetahuan dan ‘mengetahui’, menggambarkan bahwa penelitian post-positivistik mengasumsikan bahwa realitas sosial dapat diukur dan diketahui, walaupun menemui kesulitan dalam mengaksesnya. Terakhir, aksiologi, atau studi tentang nilai dalam penelitian,

adalah cara lain untuk menggambarkan asumsi post-positivisme, dimana penelitian post-positivistik mengasumsikan bahwa pengetahuan tentang realitas sosial secara inheren bermanfaat untuk diperoleh dan harus memiliki nilai senetral mungkin dalam karakterisasi realitas itu (Bisel, R. S., & Adame, E. A., 2017, p. 1).

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan peristiwa sosial, sikap, persepsi, kepercayaan baik secara individu maupun kelompok (Bachri, 2010, p. 50). Penelitian kualitatif juga mempunyai karakteristik sendiri (Raco, 2010, p. 56-62) yang membedakannya dengan penelitian lain, yaitu:

1. *Naturalistic setting*, data diperoleh dengan cara berada di tempat dimana penelitian itu akan dibuat.
2. *Inductive*, dengan mengobservasi subjek penelitian, untuk menemukan pola atau tema hasil analisis yang diperoleh melalui wawancara.
3. *Flexible*, artinya terbuka terhadap kemungkinan baru yang akan muncul selama penelitian dilakukan.
4. *Descriptive*, data yang diperoleh berbentuk teks dan terperinci.
5. *Process*, melihat keseluruhan fakta, realita, gejala, dan peristiwa bagaimana peristiwa itu terjadi, dan dialami oleh subjek.
6. *Verstehen*, yang memiliki arti bahwa metode kualitatif ingin mencari pengertian yang mendalam, dan mempelajari bagaimana seseorang

mengerti sesuatu, terlebih manusia selalu mengungkapkan dirinya melalui berbagai macam simbol yang memiliki arti.

Sifat penelitian berbentuk deskriptif, artinya data dan informasi yang diperoleh selama melakukan penelitian tidak berbentuk angka, melainkan berbentuk kata, kalimat, pernyataan, dan juga konsep (Heri, 2012, p. 29). Sifat penelitian membantu peneliti untuk mengetahui dan mengidentifikasi strategi yang telah dilakukan Corporate Brand Loyalty Intiwhiz dalam meningkatkan *brand loyalty*.

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan salah satu metode kualitatif, yaitu studi kasus. Studi kasus adalah metode empiris yang meneliti mengenai fenomena kontemporer (kasus) secara mendalam di dunia nyata, terutama saat batasan antara fenomena dan konteks tidak terlalu jelas (Yin, 2018, p. 12).

Studi kasus mengatasi situasi yang berbeda secara teknis, dimana terdapat banyak variabel menarik dibandingkan poin data, dan hasilnya bermanfaat dari pengembangan sebelumnya, dari proposisi teoritis sebagai panduan desain dan analisis, dan juga bergantung pada berbagai macam sumber bukti, dengan data yang perlu disatukan dalam triangulasi (Yin, 2018, p.13).

3.4 Partisipan

Partisipan adalah individu yang memiliki informasi yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian, menceritakan pengalaman, terlibat dalam gejala atau

peristiwa. Selain itu, partisipan juga harus bersedia untuk terlibat langsung dalam penelitian secara sukarela (Raco, 2010, p. 109-110). Berdasarkan keterangan mengenai kriteria, maka partisipan yang akan menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah:

1. Dini Rahmawati, selaku Corporate Brand Loyalty Officer Intiwhiz
2. Yuanita Ayu Pratama, selaku Corporate Marketing Communications Manager Intiwhiz
3. Ratih Prihapsari Eulalia selaku Corporate Assistant Director of Sales Intiwhiz.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Studi kasus yang baik membutuhkan data dari berbagai macam sumber untuk saling melengkapi data yang telah ada sebelumnya. Terdapat enam sumber yang dapat menjadi sumber data dalam penelitian (Yin, 2018, p. 123), yaitu *documentation*, *archival records*, *interviews*, *direct observations*, *participant observations*, dan *physical artifacts*.

1. Documentation

Informasi dalam bentuk *documentation* dapat berupa dokumen personal (*email*, surat, kalender, catatan), laporan acara (agenda, pengumuman, notulen rapat), dokumen administratif (proposal, laporan perkembangan, dan catatan internal lainnya), studi resmi atau evaluasi berkaitan dengan topik yang sedang diteliti, klipng media

atau artikel lainnya yang dimuat di media massa atau surat kabar komunitas.

2. *Archival Records*

Archival records atau catatan arsip dapat berupa dokumen publik (sensus, atau data statistik yang dipublikasikan oleh negara dan pemerintah daerah), dokumen layanan (jumlah klien yang dilayani dalam jangka waktu tertentu), dokumen organisasi (*budget* atau catatan personal), peta dan grafik karakteristik geografis dari sebuah tempat, dan survei yang dibuat oleh pihak eksternal.

3. *Interviews*

Terdapat tiga jenis pengumpulan data secara *interview*, yaitu:

a. *Prolonged case study interviews*

Proses *interview* atau wawancara berlangsung selama dua jam atau lebih, baik dalam satu kali pertemuan atau selama jangka waktu tertentu.

b. *Shorter interviews*

Proses wawancara hanya berlangsung selama satu jam.

c. *Survey interviews*

Proses ini menggunakan kuesioner yang terstruktur, yang akan menghasilkan data kuantitatif sebagai bagian dari studi kasus. Data akan dipergunakan sebagai pendukung dari penilaian peneliti secara keseluruhan terhadap penelitian.

4. *Direct Observations*

Observasi dapat dilakukan secara formal maupun non-formal. Observasi secara formal yaitu mengobservasi kegiatan rapat, aktivitas di pinggir jalan, pekerjaan di pabrik, dan kelas, sedangkan observasi secara non-formal dapat dilakukan selama kegiatan wawancara berlangsung.

5. *Participant Observations*

Peneliti dapat mengambil peran dalam kerja lapangan, dan berpartisipasi dalam kasus yang sedang diteliti, seperti menjadi salah satu warga di lingkungan, mengambil peran fungsional, menjadi salah satu pegawai di organisasi, hingga menjadi pengambil keputusan yang utama di lingkungan organisasi.

6. *Physical Artifacts*

Artefak fisik dapat berupa alat teknologi, instrument atau alat, karya seni, atau bukti fisik lainnya.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan beberapa sumber data, antara lain *documentation* dalam bentuk dokumen personal (*email* dan catatan), dokumen administratif (laporan perkembangan), artikel yang dimuat di media massa, dan *prolonged case study interviews* dengan narasumber dan informan.

3.6 Keabsahan Data

Keabsahan data sebuah penelitian perlu dilakukan, untuk menjaga agar penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, pengecekan keabsahan data dilakukan dengan cara (Yin, 2018, p. 47):

1. Konstruksi validitas

Mengidentifikasi langkah-langkah operasional yang benar untuk konsep yang sedang dipelajari. Konstruksi validitas dapat dilakukan dengan cara menggunakan berbagai macam sumber, dan meminta *key informant* untuk membaca ulang laporan studi kasus yang dibuat.

2. Validitas internal

Hanya dipergunakan untuk studi penjelasan dan kausal, bukan untuk studi deskriptif maupun eksploratif. Peneliti berusaha membangun hubungan kausal yang mengarah ke kondisi lain, berbeda dari hubungan yang palsu. Validitas internal dapat dilakukan dengan cara melakukan *pattern matching*, melakukan penjelasan yang bertahap, menjelaskan mengenai kompetitor, dan menggunakan model logika.

3. Validitas eksternal

Menunjukkan apakah dan bagaimana temuan dalam studi kasus dapat digeneralisasi. Validitas eksternal dapat dilakukan dengan cara menggunakan teori dalam studi kasus tunggal, atau menggunakan logika replikasi dalam studi kasus yang banyak.

4. Reliabilitas

Menunjukkan bahwa kegiatan dalam penelitian seperti pengumpulan data, dapat diulang dan tetap mendapatkan hasil yang sama. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan cara menggunakan protokol studi kasus, mengembangkan basis data studi kasus, dan menyimpan berbagai macam bukti.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan konstruksi validitas, dengan cara menggunakan berbagai macam sumber data seperti *documentation*, dan meminta *key informant* untuk membaca ulang laporan studi kasus yang dibuat sebagai metode dalam mengecek keabsahan data.

3.7 Teknik Analisis Data

Terdapat lima macam teknik dalam menganalisis data dalam penelitian (Yin, 2018, p. 190), yaitu:

1. *Pattern matching*

Membandingkan pola berbasis empiris yang didapatkan dalam studi kasus dengan prediksi (atau beberapa prediksi alternatif) yang dibuat sebelum mengumpulkan data.

2. *Explanation building*

Tujuan dari *explanation building* adalah untuk menganalisis data yang diperoleh dalam studi kasus dengan membangun penjelasan mengenai kasus, seperti menjelaskan bagaimana dan kenapa sebuah hal bisa terjadi.

3. *Time-series analysis*

Analisis secara *time-series* terbagi menjadi *simple time series*, *complex time series*, dan *chronological sequences*. Dalam *simple time series*, hanya ada satu ukuran relevan yang harus dilacak dari waktu ke waktu, dimana dalam keadaan itu pengukuran dapat diwakili oleh sejumlah besar titik waktu, sehingga uji statistik dapat digunakan untuk menganalisis data.

Sedangkan dalam *complex time series*, peneliti dapat menegaskan bahwa sesuatu tidak hanya mengalami kenaikan atau penurunan saja, namun bisa saja keduanya bergabung dalam kasus yang sama. Pola campuran ini dapat menjadi suatu awal dari *complex time series*.

Chronological sequences dapat lebih kaya informasi dan mengandung banyak *insight* dibandingkan pendekatan *time-series* yang umum, dimana targetnya adalah membandingkan kronologi dengan prediksi menggunakan teori yang eksplanatif.

4. *Logic models*

Menetapkan dan mengoperasionalkan sebuah rantai peristiwa yang kompleks dalam suatu periode waktu yang panjang, mencoba menunjukkan bagaimana suatu kegiatan yang kompleks seperti melaksanakan acara dapat terjadi. Peristiwa dirancang dalam pola sebab-akibat yang berulang, dimana hasil peristiwa sebelumnya menjadi awal dari peristiwa selanjutnya. *Logic models* terbagi menjadi tiga, yaitu individual, organisasi, dan program.

5. *Cross-case synthesis*

Terdiri dari dua kasus, tujuannya untuk mempertahankan integritas seluruh kasus dan membandingkan atau mensintesis pola dalam kasus dengan seluruh kasus. Pendekatan ini kontras dengan pendekatan agregasi data dalam sintesis penelitian konvensional, yang bertujuan untuk mencapai sebuah kesimpulan, namun tidak harus selalu tentang kasus.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik *pattern matching*, yaitu dengan cara membandingkan pola berbasis empiris yang didapatkan dalam studi kasus dengan prediksi yang dibuat sebelum mengumpulkan data dalam menganalisis data yang dikumpulkan untuk penelitian ini.