



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 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitiannya adalah penelitian kualitatif dan sifat penelitiannya adalah deskriptif. Fraenkel dan Wallen dalam Mukhtar (2013:181) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mengkaji kualitas hubungan, kegiatan, situasi, atau material dengan penekanan kuat pada deskripsi menyeluruh dalam menggambarkan rincian segala sesuatu yang terjadi pada suatu kegiatan atau situasi tertentu.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2004:6).

Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun buatan manusia. Fenomena-fenomena itu bisa berupa bentuk aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena satu dengan yang lainnya (Sukmadinata, 2006:72).

Penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkap sebuah fakta empiris secara objektif ilmiah dengan

berlandaskan pada logika keilmuan, prosedur dan didukung oleh metodologi dan teoritis yang kuat sesuai disiplin keilmuan yang ditekuni (Mukhtar, 2013:31).

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah post-positivisme. Post-positivisme adalah pemikiran setelah positivisme, yang menantang gagasan kebenaran mutlak pengetahuan dan mengakui kita tidak dapat perfikir “positif” ketika kita mempelajari perilaku dan tindakan manusia. Masalah-masalah yang dipelajari dalam post positivisme mencerminkan kebutuhan untuk mengidentifikasi dan penyebab-penyebab yang mempengaruhi hasil (Creswell, 2009:25).

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus. Studi kasus menurut Yin (1996) dalam Mukhtar (2013:35) dengan bukunya “Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif”, adalah suatu metode penelitian ilmu sosial. Metode penelitian ini sangat cocok digunakan manakala seorang peneliti ingin mengungkapkan sesuatu dengan bertolak pada pertanyaan “*How and Why*” .

Studi kasus merupakan suatu inkuiri empiris (sebuah penyelidikan berdasarkan bukti melalui observasi) dengan pertanyaan-pertanyaan yang menyelidiki fenomena didalam konteks kehidupan nyata, khususnya apabila batasan-batasan antara fenomena dan konteks tidak terlihat dengan jelas. Dengan kata lain, penggunaan metode studi kasus digunakan apabila peneliti ingin memahami fenomena kehidupan secara mendalam (Yin, 2009:18).

Metode studi kasus, dalam memperoleh akurasi data tergantung pada triangulasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan, data dokumentasi dan didiskusikan dengan berbagai teori (Mukhtar, 2013:36).

Studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang menelaah satu kasus secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif (Ardianto, 2011:64).

Terdapat empat desain penelitian dalam desain studi kasus, yaitu (Yin, 2009:46) :

1. *Single-case holistic* : digunakan apabila hanya ada satu kasus dengan satu level yang diteliti (tidak bisa diidentifikasi ke dalam sub-sub lainnya).
2. *Single-case embedded* : digunakan apabila terdapat satu kasus dan terdapat unit multi analisis.
3. *Multiple-case holistic* : digunakan apabila terdapat beberapa kasus dan terdapat satu unit analisis.
4. *Multiple-case embedded* : digunakan apabila terdapat beberapa kasus dan beberapa unit analisis.

Tipe studi kasus yang dipakai dalam penelitian ini adalah *single-case holistic* karena penelitian ini menggunakan satu kasus dan satu objek yaitu strategi komunikasi pemasaran Manulife Indonesia dan objek yang diteliti adalah departemen *employee benefits* Manulife Indonesia yang berlokasi di gedung *Sampoerna Strategic* Sudirman.

3.3 Key Informan dan Informan

Key Informan atau informan kunci adalah orang yang dijadikan sandaran untuk melakukan *cross check data* atau proses triangulasi sumber. Penetapan subjek penelitian atau informan ini harus mempertimbangkan berbagai aspek, diantaranya (Mukhtar, 2013:91):

1. Mereka yang relatif faham tentang masalah dan penelitian yang akan dilakukan.
2. Mereka yang mengerti tentang situasi sosial yang menjadi lokasi penelitian.
3. Mereka yang tidak berada dalam konflik dengan teman sejawat, bawahan, dan atasan.
4. Mereka yang mau berbagi informasi, ilmu, dan pengetahuan.
5. Mereka yang bertanggung jawab atas kebenaran informasi yang diberikan.
6. Mereka orang yang kredibel, *acceptable*, dan dipercaya.

Berdasarkan pemaparan diatas maka Key Informan pada penelitian ini adalah *assistant vice president sales support and communications Employee Benefits* PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia yaitu Syarifudin Yunus karena mengerti tentang segala kegiatan *marketing communications* di divisi *empolyee benefits* Manulife Indonesia, dan juga yang membuat sebagian besar program-program sesuai dengan klasifikasi *customer*-nya.

Informan yang dipilih untuk penelitian ini adalah orang yang turut mengimplementasikan program-program komunikasi dari *employee benefits* dan

mengerti *detail* terhadap strategi-strategi yang digunakan, yaitu Yuliana Ginaresti, sebagai *Head of Sales Support, EB Sales Support and Communication Department*.

Informan berikutnya adalah informan ahli, yaitu Ida Bayuni, *managing partner BW Communications and public relations firm*. Peneliti memilih Ida Bayuni sebagai informan ahli karena beliau memiliki pengalaman 22 tahun bekerja dibidang komunikasi dan *public relations*, dan pernah menjadi *marketing communication manager* Cathay Pasific Airways, sampai akhirnya membuka perusahaan komunikasi dan *public relations* sendiri.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, seorang peneliti sangat mengandalkan hasil penelitiannya melalui observasi yang didukung oleh wawancara dan dokumentasi yang dikumpulkan dilapangan. Dalam penelitian kualitatif deskriptif, instrumen yang paling utama digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi (Mukhtar, 2013:109).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan studi dokumentasi.

1. Wawancara Mendalam

Wawancara adalah proses tanya jawab antara peneliti dengan subjek penelitian atau informen dalam satu situasi sosial. Wawancara menggunakan seperangkat daftar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti sesuai dengan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui proses wawancara (Mukhtar, 2013:118).

Wawancara dilakukan melalui para tokoh atau *key informan*. Pada tahap ini, materi wawancara bersifat umum. Pada tahap berikutnya wawancara akan lebih diarahkan pada fokus penelitian dan langsung menghubungi sumber-sumber yang berhubungan langsung. Kemudian data hasil wawancara, dikomparasikan dengan studi dokumentasi dan observasi (Suharsaputra, 2012:205).

Metode pengumpulan data melalui wawancara dalam penelitian kualitatif umumnya dimaksudkan untuk mendalami dan lebih mendalami suatu kejadian dan atau kegiatan subjek penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif diperlukan suatu wawancara mendalam (*in-depth interview*) , baik dalam suatu situasi maupun dalam beberapa tahapan pengumpulan data (Suharsaputra, 2012:213).

Teknik wawancara ini digunakan untuk mengungkapkan data tentang implementasi dari program komunikasi pemasaran atau *marketing communications* dari *employee benefit division* Manulife Indonesia dalam upaya untuk mempertahankan loyalitas kostumernya.

2. Studi Dokumen

Metode dokumentasi adalah mencari data berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2002:206).

Studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip termasuk juga buku mengenai

pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan (Nawawi, 2005:133).

Dokumentasi adalah data pendukung, yang dikumpulkan sebagai penguatan data observasi dan wawancara. Data dokumentasi adalah satu kesatuan dengan data observasi dan wawancara yang dilakukan sebelumnya (Mukhtar, 2013:119).

Studi dokumen juga disebut sebagai *content analysis*, yaitu peneliti bukan sekedar mencatat isi penting yang tersurat dalam dokumen atau arsip, tetapi juga maknanya yang tersirat (Yin, 2005:144).

3.5 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moleong, 2010:330).

Dalam penelitian kualitatif deskriptif, triangulasi adalah cara yang ditempuh untuk melakukan verifikasi sepanjang penelitian dilakukan sehingga data dianalisis dan laporan ditulis. Dengan kata lain triangulasi adalah proses melakukan pengujian kebenaran data (Mukhtar, 2013:137).

Analisis triangulasi yaitu menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya). Disini jawaban subjek di *cross check* dengan dokumen yang ada.

Terdapat lima macam triangulasi menurut Kriyantono (2006:72) :

1. Triangulasi Sumber.

Membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.

2. Triangulasi Waktu

Berkaitan dengan perubahan suatu proses dan perilaku manusia, karena perilaku manusia dapat berubah setiap waktu. Karena itu observasi tidak satu kali.

3. Triangulasi Teori

Memanfaatkan dua atau lebih teori untuk diadu atau dipadi. Untuk itu diperlukan rancangan riset, pengumpulan data, dan analisis data yang lengkap supaya hasilnya komprehensif.

4. Triangulasi Periset

Menggunakan lebih dari satu periset dalam mengadakan observasi atau wawancara, karena masing-masing periset mempunyai gaya, sikap, dan persepsi yang berbeda dalam mengamati fenomena maka hasil pengamatanya bisa berbeda meski fenomenanya sama. Pengamatan dan wawancara menggunakan dua periset akan membuat data lebih absah.

5. Triangulasi Metode

Usaha mengecek keabsahan data atau mengecek keabsahan temuan riset. Triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan yang sama.

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Peneliti akan memeriksa kembali kevalidan data wawancara dengan *key informan*, informan, informan ahli, dan membandingkannya dengan studi dokumen. Peneliti juga akan memilih data-data yang dianggap valid sehingga tidak ada kerancuan data.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis adalah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan. Menyusun berarti menggolongkannya dalam pola, tema, atau kategori. Tafsiran atau interpretasi artinya membrikan makna kepada analisis, menyelaskan pola atau kategori, mencari hubungan antara berbagai konsep (Ardianto, 2011:215).

Menurut Patton (Moleong, 2010:1248), analisis data adalah “proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”.

Analisis data kualitatif digunakan bila data-data yang terkumpul dalam riset adalah data kualitatif. Ata kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat-kalimat atau narasi-narasi, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi (Kriyantono, 2006:196).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data yang digunakan oleh Miles dan Huberman yang disebut dengan *interactive model*. Menurutny, dalam buku “Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif” oleh

Mukhtar (2013:135), terdapat empat aktivitas yang dilakukan melalui pendekatan ini, yaitu :

1. Pengumpulan Data

Merupakan proses yang berlangsung sepanjang penelitian, dengan menggunakan seperangkat instrumen yang telah disiapkan, guna memperoleh informasi data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Menunjukkan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasi data mentah yang muncul dalam penulisan catatan lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang tajam, ringkas, terfokus, membuang data yang tidak penting, dan mengorganisasikan data sebagai cara untuk menggambarkan dan memverifikasi kesimpulan akhir.

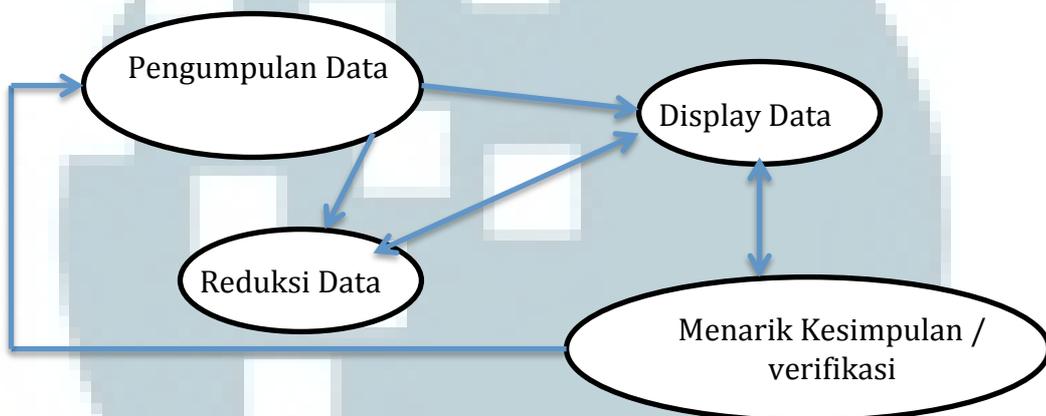
3. Display Data

Usaha merangkai informasi yang terorganisir dalam upaya menggambarkan kesimpulan dan mengambil tindakan. Biasanya dalam bentuk display (penampilan) data kualitatif menggunakan teks narasi seperti reduksi data, display data juga merupakan bagian dari analisis.

4. Verifikasi dan Menarik Kesimpulan

Merupakan aktivitas analisis dimana pada awal pengumpulan data, seorang analis mulai memutuskan apakah sesuatu bermakna atau tidak mempunyai keteraturan, pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, hubungan sebab akibat, dan proposisi.

Gambar 3.1 Model Interaktif Miles dan Huberman



Sumber: Prof. Dr. Mukhtar M, Pd. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif* (Jakarta: Referensi GP Press Group, 2013), hlm. 136.

3.7 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah dengan menggunakan *Marketing Communication Planning Framework* atau yang disingkat MCPF oleh Chris Fill.

Elemen-elemen tersebut terdiri dari :

1. *Context Analysis*
2. *Communication objectives*

3. *Marketing communications strategy*
4. *Coordinated promotional mix (methods, tools, and media)*
5. *Resources (human and financial)*
6. *Schedulling and implementation*
7. *Evaluation and control*
8. *Feedback*

MCPF merupakan proses dari perencanaan hingga evaluasi komunikasi pemasaran untuk membuat strategi dan program komunikasi pemasaran. Penggunaan *framework* ini bertujuan untuk mempertahankan loyalitas *customer* dalam kata lain adalah klien dari program *employee benefits* Manulife Indonesia diantara persaingan bisnis perusahaan-perusahaan asuransi di Indonesia.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dilakukannya penelitian ini adalah di kantor *employee benefits* Manulife Indonesia yang bertempat di lantai 3 gedung Sampoerna Strategic Square, Jalan Jenderal Sudirman Kav.45. Lokasi tersebut menjadi tempat peneliti melakukan wawancara dengan Syarifudin Yunus sebagai *key informan*, dan Yuliana Ginaresti sebagai Informan. Selain wawancara secara tatap muka, peneliti juga melakukan wawancara dengan menggunakan *e-mail* dan *chatting* lewat *social media*.

Sedangkan peneliti melakukan triangulasi berdasarkan hasil wawancara dengan informan ahli yang peneliti lakukan melalui *e-mail* dan telfon. Waktu penelitian ini secara keseluruhan dilaksanakan kurang lebih tiga bulan terhitung mulai bulan Maret hingga Juni 2014.

