



### **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

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai adalah kualitatif. Bodgan dan Taylor dalam Pawito (2008 : 84) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif ialah sebuah prosedur dasar penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif timbul karena suatu peristiwa yang menarik perhatian peneliti, tetapi belum ada kerangka teoritis untuk menjelaskannya Rakhmat (2009 : 25 ).

Morse dalam Daymon dan Holloway (2008 : 368) mengungkapkan bahwa jenis penelitian kualitatif merupakan proses yang memerlukan pertanyaan tajam, pencarian jawaban tanpa lelah, pengamatan aktif, dan ingatan yang akurat. Ini adalah sebuah proses penyatuan data, membuat yang tidak terlihat menjadi nyata, mengenai hal-hal penting dari yang tidak penting, menghubungkan secara logis fakta yang tampaknya tidak berhubungan, mencocokkan kategori satu sama lain.

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

Dengan sifat-sifat penelitian kualitatif seperti yang diungkapkan menunjukkan bahwa jenis pendekatan ini dapat mengakomodir kebutuhan penelitian ini yang lebih mementingkan proses daripada hasil akhir yang juga bermaksud menjelaskan strategi komunikasi pemasaran yang diterapkan oleh Mall @ Alam Sutera dalam menarik *tenant* untuk bergabung.

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah studi kasus. Umar (2003 : 43) mengungkapkan bahwa metode studi kasus menghendaki suatu kajian yang rinci, mendalam, menyeluruh atas objek tertentu yang biasanya relative lebih kecil selama kurun waktu tertentu, termasuk lingkungannya. Daymon dan Holloway (2008 : 162) menambahkan, pada umumnya, studi kasus dihubungkan dengan sebuah lokasi. “Kasusnya” bisa mengenai sebuah organisasi, sekumpulan orang seperti kelompok kerja atau kelompok sosial, komunitas, peristiwa, proses, isu, maupun kampanye. Tujuan dari penelitian studi kasus

seperti yang diungkapkan oleh Daymon dan Holloway adalah untuk meningkatkan pengetahuan mengenai peristiwa-peristiwa komunikasi kontemporer yang nyata dalam konteksnya.

Paradigma dalam penelitian ini adalah Post-Positivisme. Paradigma Post-Positivisme digunakan untuk mendapat kesimpulan dari hasil penelitian didasarkan pada data-data yang relevan. Dalam paradigma Post-Positivisme, kebenaran didasarkan pada esensi dan kebenarannya bersifat holistik. Artinya kebenaran tidak hanya satu, tetapi kompleks sehingga tidak dapat dikait oleh satu teori saja. Karakteristik utama pada penelitian kualitatif dalam paradigma Post-Positivisme adalah penyarian makna dibalik data (Muhadjir, 2000 : 79). Untuk itu, penelitian harus dilakukan secara merinci dan menyeluruh atas objek penelitian serta lingkungan yang ikut mempengaruhi di dalamnya (Denzin dan Lincoln, 2009 : 136).

### **3.3 Key Informan dan Informan**

*Key Informan* dan *Informan* merupakan individu atau pihak yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai narasumber yang dinilai kredibel dan mampu memberikan informasi yang terkait dengan penelitian. *Key informan* dan *informan* ini harus memiliki kompetensi di bidangnya dan dapat memberikan keterangan secara jelas. Berikut adalah nama *key informan* dan *informan* yang dijadikan narasumber penelitian:

Nama	Jabatan
Puzi Rahmat	<i>Manager Marketing Mall @ Alam Sutera</i>
Fuay Sutanto	<i>Casual Leasing Mall @ Alam Sutera</i>
Angga Aditya	<i>Tenant Relations Mall @ Alam Sutera</i>
Ronald Sipahutar	<i>Commercial Leasing Manager Sinarmas Land</i>
Dr. Ir. Matus Jusuf, MBA, MM.	Pakar Pemasaran Properti dan Pengajar di Panangian School of Property

Tabel 3.1 Daftar Nama *Key Informan* dan *Informan*

Pemilihan *key informan* dan *informan* tersebut didasarkan dengan melihat serta memahami jabatan/kedudukan, tugas, dan wewenang yang dimiliki oleh narasumber internal. Ketiga narasumber internal tersebut dipahami peneliti memiliki ketekaitan dengan *tenant* Mall @ Alam Sutera, dan dinilai kredibel serta mampu memberikan informasi terkait penelitian, yaitu mengenai strategi komunikasi pemasaran yang telah ditempuh oleh manajemen Mall @ Alam Sutera dalam menarik *tenant*.

Wawancara mendalam juga dilakukan dengan cara mewawancarai informan atau narasumber ahli, yaitu orang yang ahli di bidang *retail marketing* dan juga properti. Narasumber ahli ditujukan untuk membantu peneliti dalam hal menganalisa strategi komunikasi pemasaran yang diterapkan oleh pihak pengelola Mall @ Alam Sutera dalam menarik *tenant* untuk bergabung.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pada dasarnya pengumpulan data merupakan proses penelitian untuk mendapatkan data atau informasi yang mampu menjelaskan kasus yang sedang diteliti oleh peneliti. Untuk memperoleh data yang akurat dan valid, maka dibutuhkan teknik pengumpulan data yang tepat. Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### **3.4.1 Data Primer**

Menurut Lofland & Lofland (dalam Moleong, 2010 : 157), sumber data primer dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data sekunder seperti dokumen, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong, 2010 : 186).

Guba & Lincoln (dalam Rakhmat, 2002 : 135) menegaskan bahwa maksud wawancara antara lain mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, dan lain-lain kebulatan; merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari

orang lain; memverifikasi, mengubah, dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

Penelitian ini menggunakan wawancara semistruktur, pewawancara biasanya mempunyai daftar pertanyaan tertulis, namun memungkinkan mengembangkan pertanyaan-pertanyaan secara bebas yang terkait dengan permasalahan sehingga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih lengkap (Kriyantono, 2006 : 101).

### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu (Suyanto, 2011 : 55). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan dan studi dokumen. Teknik pengumpulan data dengan studi kepustakaan adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen dan sebagainya (Suyanto, 2011 : 186). Data-data yang dikumpulkan tersebut merupakan data sekunder.

Menurut Guba & Lincoln (dalam Moleong, 2010 : 216), studi dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record*, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Moleong (2010 : 218), dokumen terdiri dari dokumen pribadi seperti buku harian, surat pribadi, dan otobiografi serta dokumen resmi seperti dokumen internal (memo, pengumuman, intruksi, aturan suatu lembaga masyarakat tertentu yang digunakan kalangan sendiri) dan dokumen eksternal (majalah, buletin, pernyataan, dan berita yang disiarkan oleh media massa).

Studi dokumen dapat digunakan untuk keperluan penelitian, karena alasan-alasan yang dapat dipertanggung jawabkan seperti berikut ini Guba & Lincoln (dalam Moleong, 2010 : 217) :

- 1) Dokumen digunakan karena merupakan sumber yang kaya, stabil, dan mendorong.
- 2) Berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian.
- 3) Sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.
- 4) Dokumen memerlukan usaha pencarian dan ditemukan.
- 5) Tidak reaktif sehingga sukar ditemukan dengan teknik kajian isi.
- 6) Hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.

### **3.5 Keabsahan Data**

Agar data dalam penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan, maka dalam penelitian ini perlu dilakukan pengujian keabsahan data dengan teknik triangulasi. Teknik ini digunakan dengan maksud data yang telah diperoleh, diperiksa keabsahannya dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan verifikasi atau pembandingan dengan data yang diperoleh. Menurut Kriyantono (2010 : 72), triangulasi adalah menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia. Di sini jawaban subjek di *cross check* dengan dokumen yang ada.

Menurut Denzin (dalam Moleong, 2010 : 331), dalam penelitian kualitatif terdapat empat jenis triangulasi sebagai teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan antara lain triangulasi sumber, triangulasi pengamat, triangulasi teori, dan triangulasi metode. Namun, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Dalam teknik triangulasi sumber, peneliti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal itu dapat dicapai dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Teknik ini menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, dan hasil observasi. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan sebagai perbandingan adalah dokumen dan hasil wawancara.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Menurut Moleong (dalam Kriyantono, 2010 : 167), analisis data sebagai 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. Tahap analisis data memegang peranan penting dalam penelitian kualitatif, dimana kemampuan periset memberi makna pada merupakan kunci apakah data yang diperolehnya memenuhi unsur reliabilitas dan validitas atau tidak (Kriyantono, 2010 : 196).

Proses analisa data ini dimulai dengan seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumen. Langkah-

langkah yang digunakan peneliti dalam menganalisis data yang sudah terkumpul mengikuti salah satu model analisis data kualitatif yaitu Miles & Huberman.

Menurut Miles & Huberman (dalam Punch, 2012 : 198), terdapat tiga langkah yang harus dilakukan dalam menganalisis data hasil penelitian, antara lain:

1) Reduksi data

Langkah awal dalam mereduksi data hasil penelitian adalah memilih dan mengelompokkan data, kemudian disusun lebih sistematis, ditonjolkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi memberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, dan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang diperoleh bila diperlukan. Pada tahap akhir reduksi data, peneliti menyusun rancangan konsep yang membantu dalam memberikan kode kepada aspek-aspek tertentu.

2) *Display* data

*Display* data melibatkan langkah-langkah mengorganisasikan data, yakni menjalin kelompok data yang satu dengan kelompok data yang lain sehingga seluruh data yang dianalisis benar-benar dilibatkan dalam satu kesatuan. Dalam hubungan ini, data yang tersaji berupa kelompok-kelompok yang dikaitkan dengan kerangka teori yang digunakan. *Display* data menyajikan data secara jelas dan singkat. Penyajian data secara jelas dan singkat bertujuan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan.

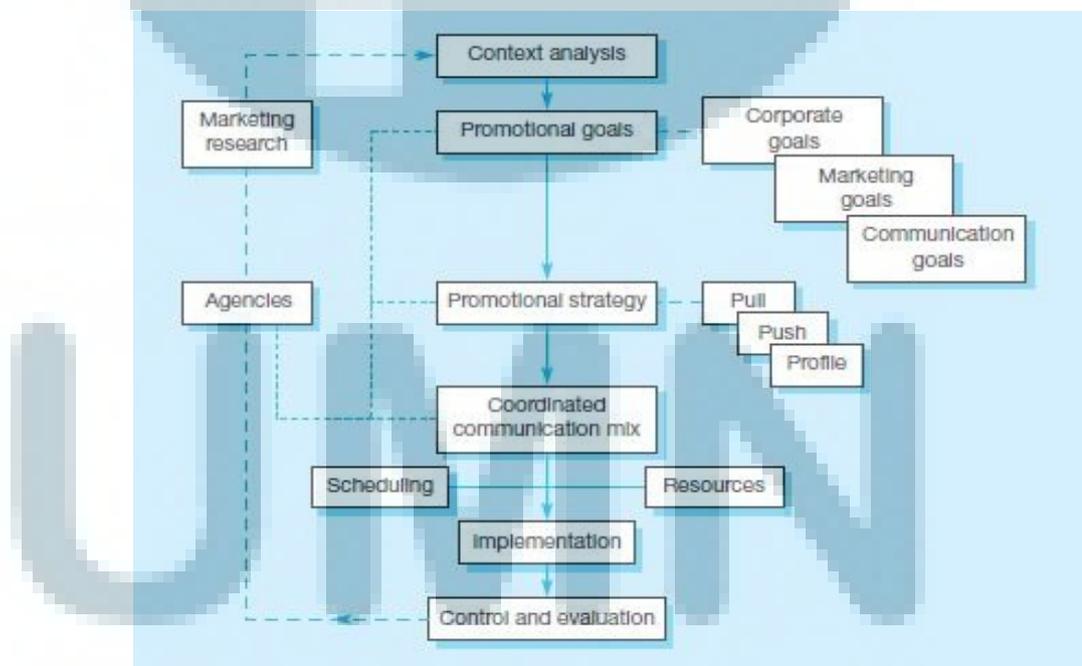
### 3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data yaitu kesimpulan dan verifikasi.

Peneliti menarik kesimpulan dan harus melakukan verifikasi melalui pencarian makna selama penelitian berlangsung.

## 3.7 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan fokus membahas strategi komunikasi pemasaran yang diterapkan oleh Mall @ Alam Sutera dalam menarik *tenant* untuk bergabung. Peneliti menggunakan *The Marketing Communications Planning Framework* (MCPF) dari Chris Fill dan Karen E. Fill untuk menjabarkan kerangka pemikiran dari penelitian ini.



Sumber: Fill, Chris & Fill E., Karen (2005 : 283)