

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Menurut West & Turner (2012, p. 77) *paradigma* merupakan dasar bagi peneliti untuk menentukan teori dan metode yang tepat dan sesuai, sehingga dapat mengungkap suatu aktivitas komunikasi dan mendapatkan jawaban dari setiap pertanyaan. Paradigma penelitian yang akan digunakan peneliti di dalam penelitian ini merupakan paradigma *post positivisme*.

Dengan menggunakan paradigma *post positivisme* dalam penelitian ini, peneliti berharap dapat menjelaskan, memahami, serta menemukan beberapa jawaban terhadap keadaan realitas sosial atau kejadian nyata melalui pengamatan langsung terhadap perilaku setiap pelaku sosial dalam menjalani kegiatan sehari-hari di lapangan.

Menurut Muslih (2016, pp. 90-92) paradigma *post positivisme* merupakan metode lain yang bertujuan untuk menutupi kelemahan paradigma *positivisme*, yang hanya mengedepankan kemampuan peneliti dalam pengamatan langsung terhadap suatu pelaku atau pihak terkait yang sedang diteliti. Menurut Muslih (2016, pp. 91-92) terdapat beberapa dasar pengetahuan paradigma *post positivisme*, sebagai berikut:

1. Membutuhkan proses pembuktian terhadap hasil observasi menggunakan berbagai macam metode.

2. Paradigma *post positivisme* memiliki keterkaitan dengan paradigma *realisme*.
3. Paradigma *post positivisme* tidak menjadi punggung atas pandangan bahwa setiap masyarakat dapat menentukan berbagai hal sebagai hal yang realistik atau benar.
4. Suatu objektivitas tidak dapat menentukan suatu keberhasilan.

Terkait dengan penelitian ini yang sedang peneliti laksanakan, dengan menggunakan paradigma *post positivisme*, peneliti dapat menemukan realitas sosial yang tercermin dari setiap kegiatan industri grafika yaitu PT Wellen Brothers yang merupakan penyedia produk maupun jasa percetakan yang telah berkecimpung cukup lama di industri grafika dan pastinya memiliki pengalaman dalam menarik minat pelanggan dan meningkatkan penjual terkait produk maupun jasa yang ditawarkan.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis dan sifat dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan kata-kata dan gambar untuk menemukan jawaban atas suatu isu maupun permasalahan.

Dalam buku berjudul Metodologi Penelitian Kualitatif (Mulyana, 2013, p. 150) berpendapat, “Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. —Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, —alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif.”

Sedangkan, menurut Ardianto (2011, p. 60) penelitian deskriptif kualitatif berguna untuk mendapatkan teori melalui observasi dan *natural setting*, sehingga mendorong peneliti untuk terjun langsung ke lapangan agar mendapatkan hasil observasi melalui pengamatan dan catatan dari setiap tindakan perilaku sosial. Oleh karena itu metode pendekatan kualitatif peneliti nilai tepat untuk menyelesaikan serta menemukan strategi *personal selling* yang tepat dari PT. Wellen Brothers.

3.3 Metode Penelitian

Menurut Ardianto (2011, p. 64) studi kasus merupakan metode yang digunakan setiap penelitian untuk meneliti sesuatu secara mendalam atau mendetail, sehingga dapat menciptakan suatu penjelasan. Hasil dari metode studi kasus dapat memberikan suatu penjelasan *in-depth* atau mendalam.

Sedangkan, menurut Yin (2019, pp. 10-11) studi kasus merupakan metode yang tepat apabila terdapat pertanyaan penelitian seperti “bagaimana” dan “mengapa”, apabila fokus penelitian ini berlatar belakang pada fenomena saat ini dan konteks kehidupan nyata serta peneliti hanya mempunyai sedikit kesempatan dalam mengatur setiap peristiwa yang akan di selidiki.

Terkait dengan pendapat di atas, peneliti dapat memahami bahwa terdapat metode penelitian studi kasus yang dapat digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan jawaban dari pertanyaan seperti “bagaimana” dan “mengapa”, sesuai dengan fokus dari penelitian ini, sehingga metode ini dapat membantu penelitian dalam menyelesaikan satu tahap ke tahap lainnya yaitu pengumpulan data dan analisis data.

3.4 Partisipan dan Informan

Dalam penelitian ini terdapat pihak partisipan dan narasumber yang terlibat untuk membantu mendapatkan data yang akurat untuk pembuatan penelitian ini. Peneliti membutuhkan partisipan dan narasumber untuk mengetahui secara mendalam proses serta langkah strategi *personal selling* PT Wellen Brothers.

Penelitian ini akan dilakukan melalui wawancara mendalam dengan *marketing and sales manager* PT Wellen Brothers, yaitu Firdaus Welly. Setelah itu, peneliti juga akan memaparkan hasil wawancara yang berasal dari Annisa Nur Ibat sebagai *Marketing Staff* PT Wellen Brothers. Lalu, narasumber berikutnya yang diwawancarai adalah Riska Nadia Puspa sebagai *Marketing Staff* PT Wellen Brothers dan narasumber yang keempat adalah Venti Fransiska sebagai *HR and Tele-marketing* PT Wellen Brothers.

Untuk mendukung penelitian ini peneliti juga mendapatkan narasumber dari praktisi *marketing communication* bernama Matra Rizki Pratama yang bekerja di Air Liquide International dan menjabat sebagai *Product Manager*. Peneliti juga didukung oleh praktisi *marketing communication* lainnya yang bernama Liza Dewi yang bekerja di Hotel Sheraton Jakarta dan menjabat sebagai *Account Director*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Data Primer

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan observasi lapangan dan wawancara langsung terhadap pihak terkait.

Menurut West & Turner (2012, p. 83) teknik pengumpulan data ini pada umumnya dilakukan dalam satu hingga tiga jam, teknik ini berfungsi untuk menemukan persepsi narasumber mengenai topik yang dibahas berdasarkan penuturan di setiap pengalaman narasumber. Sedangkan, menurut Ardianto (2011, p. 61) peneliti akan berusaha untuk menggali hal-hal yang tersembunyi seraya mendorong narasumber agar mau berdiskusi dengan peneliti.

3.5.2 Data Sekunder

Menurut Sekaran (2011, p. 76) data sekunder adalah data yang mengacu pada suatu informasi yang telah dikumpulkan dari narasumber yang telah didapatkan, sumber datanya meliputi *notes*, dokumentasi terhadap perusahaan, publikasi dari pemerintah, analisis perusahaan dari media, situs web internet dan sebagainya. Data sekunder merupakan pengamatan berupa penawaran, situs web, artikel-artikel yang ada sebagai dasar untuk observasi data perusahaan PT Wellen Brothers.

3.6 Teknik Keabsahan Data

Untuk memenuhi syarat-syarat dalam kebutuhan keabsahan data, peneliti akan menggunakan model internal validity. Menurut Yin (2019, p. 87) terdapat metode sesuai untuk penelitian yang terdapat pertanyaan seperti “mengapa” dan “bagaimana” di dalamnya. Teknik ini bertujuan untuk menyempurnakan setiap jawaban dari pertanyaan yang bersifat “mengapa” dan “bagaimana” sesuai dengan yang dikatakan oleh Robert K. Yin.

3.7 Teknik Analisis Data

Data yang telah didapatkan dan dikumpulkan dengan cara melakukan wawancara dan observasi akan memasuki tahap selanjutnya dalam penelitian ini yaitu menganalisis data. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang berasal dari Robert K. Yin, yang menurut peneliti memiliki kesesuaian dengan topik penelitian yang dibahas, berikut dengan hasil dari penelitian ini pada akhirnya.

Menurut Yin (2019, pp. 140-167)

terdapat beberapa teknik analisis data, sebagai berikut:

1. Penjodohan Pola

Analisis data melalui penjodohan pola dilaksanakan dengan cara membandingkan suatu gagasan atau prediksi yang dimiliki oleh peneliti melalui setiap data yang diperoleh. Terdapat salah satu jenis penjodohan pola, yaitu:

a. Variabel–variabel *Nonequivalen* Sebagai Pola

Pada jenis ini penjadohan pola ini terdapat suatu kuasi eksperimen potensial memiliki keanekaragaman hasil. Apabila terdapat hasil serta nilai yang diprediksikan sebelumnya telah ditemukan bersamaan dengan pola alternatif serta nilai yang telah diprediksi, tetapi belum ditemukan, maka setiap informasi kausal yang kokoh dapat diciptakan.

2. Penyusunan Penjelasan

Tujuan utama teknik ini adalah mengembangkan setiap gagasan untuk penelitian berikutnya yang berasal dari setiap penyusunan hubungan dengan satu fenomena dengan fenomena lainnya. Dengan menggunakan analisis data studi kasus melalui eksplanasi atau penjelasan mengenai penelitian tersebut.

Adapun langkah yang harus diambil peneliti dalam melakukan proses penyusunan penjelasan, yaitu sebagai berikut:

- a. Menyusun pernyataan teoritis atau proposisi dasar terhadap perilaku maupun kebijakan sosial.
- b. Mencocokkan setiap penemuan dengan proposisi dasar sebelumnya.
- c. Revisi terhadap proposisi atau pernyataan.
- d. Melaksanakan revisi dengan cara mencocokkan setiap rincian kasus lainnya.

- e. Revisi lanjutan terhadap proposisi atau pernyataan.
- f. Mencocokkan revisi tersebut dengan setiap fakta yang ada pada setiap penemuan lainnya.
- g. Mengulangi proses tersebut selama dibutuhkan.

Terkait penelitian ini, analisis penjadwalan pola akan digunakan peneliti sebagai teknik untuk mencocokkan dan membandingkan gagasan serta prediksi yang telah diperoleh, dengan data penunjang yang akan didapatkan melalui wawancara dengan *marketing manager* serta beberapa *staff marketing* dan pihak yang berkaitan dengan kasus ini.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Subjek/Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Wellen Brothers merupakan perusahaan yang mengutamakan poin penting terhadap pelayanan dan hasil cetakan yang berkualitas. Sehingga dapat menarik minat calon pelanggan lainnya berkat pelayanan dan kualitas hasil cetakan yang diberikan. Produk yang ditawarkan PT Wellen Brothers merupakan produk yang dibuat menggunakan teknologi percetakan canggih seperti HP Indigo, HP Latex, Flora UV, Flatbed dan Ricoh.

Dilansir dari *company profile* (Wellen Print, 2020) PT Wellen Brothers didukung oleh teknologi percetakan canggih. Sehingga, PT Wellen Brothers