



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 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, karena pendekatan kualitatif lebih tepat digunakan apabila meneliti suatu proses, bukan hasil. Penelitian kualitatif sendiri menurut Lexy J. Moleong (2010, h. 6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang ditimbulkan oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, 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.

Penelitian yang menghasilkan data deskriptif seperti tulisan tangan, pembicaraan atau perilaku seseorang yang dapat diobservasi merupakan data yang dapat diukur secara kualitas melalui pendekatan kualitatif (Moleong, 2010, h. 4).

Kriyantono pun mengatakan dalam bukunya Teknik Praktis Riset Komunikasi (2009, h. 56) bahwa dalam penelitian kualitatif yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data, bukan banyaknya (kuantitas) data. Ia pun menyebutkan bahwa riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya yang dapat menjelaskan fenomena yang diteliti.

Penelitian kualitatif memiliki 9 karakteristik , antara lain (Raco, 2010, h. 56):

1. Lingkungan yang Alamiah

Alamiah ini berarti bahwa data diperoleh dengan cara berada di tempat di mana penelitian itu akan dibuat. Data diperoleh langsung dari tangan pertama. Peneliti adalah alat pengumpulan data, di mana peneliti terlibat langsung dalam penelitian baik dalam pengumpulan data maupun dalam analisa dan interpretasi data. Sedangkan lingkungan berarti bahwa konteks benar-benar dipahami dan dihadirkan.

2. Induktif

Induktif diawali dengan mengobservasi sasaran penelitian secara rinci menuju generalisasi dan ide-ide yang abstrak. Cara induktif juga diawali dengan fakta dan realita. Tujuan dari cara induktif untuk menemukan pola-pola hasil analisis data yang diperoleh melalui wawancara.

3. Pengalaman langsung

Data diperoleh langsung dari pihak pertama dan berupa pengalaman langsung dari partisipan.

4. Proses

Proses berarti melihat bagaimana fakta, realita, gejala, dan peristiwa terjadi dan dialami. Secara khusus tentang bagaimana peneliti terlibat di dalamnya dan menjalin relasi dengan orang lain.

5. Fleksibilitas

Fleksibilitas berarti terbuka terhadap kemungkinan penyesuaian terhadap keadaan yang selalu berubah dan memungkinkan perolehan pengertian yang mendalam.

6. *Indepth*

Data yang diperoleh harus mendalam dengan penuh perhatian hingga aspek-aspek terkecil, konteks, dan nuansanya.

7. Pengertian yang mendalam

Metode ini hendak mempelajari bagaimana orang mengerti sesuatu.

8. Keseluruhan

Dengan melihat secara keseluruhan, maka peneliti dapat menangkap maknanya. Untuk menangkap gambaran situasi secara menyeluruh, maka peneliti haruslah menyatukan semua perspektif sehingga dimengerti secara utuh.

9. Partisipasi aktif dari partisipan dan penafsiran

Hal ini dimaksudkan bahwa partisipan yang terlibat tidak sedang berada dalam situasi keterpaksaan, tidak bebas dan dibawah tekanan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif. Merupakan jenis penelitian yang efektif untuk tujuan mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun hasil rekayasa. Penelitian ini menggambarkan realitas yang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antar variabel (Kriyantono, 2009, h. 69).

Dalam penelitian deskriptif, peneliti menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat terkait dengan fakta-fakta dan sifat-sifat objek tertentu, sehingga penelitian ini dapat menggambarkan karakteristik dari individu, situasi, atau kelompok tertentu. Dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan manipulasi atau memberi perlakuan-perlakuan tertentu terhadap variabel, tetapi semua kegiatan, kejadian, aspek komponen atau variabel berjalan apa adanya. Penggunaan penelitian deskriptif ini untuk mengumpulkan suatu kenyataan yang ada atau yang terjadi di lapangan agar dapat dipahami secara mendalam dan pada akhirnya dapat diperoleh suatu temuan data yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian.

Peneliti melakukan terjun langsung ke lapangan, mendeskripsikan fenomena yang ada di lapangan secara mendalam, dikaitkan dengan fokus penelitian. Peneliti mendeskripsikan secara mendalam Implementasi strategi *Customer Relationship Management* Hotel Sintesa Peninsula Manado produk *banquet* dalam mempertahankan loyalitas *customer business to business*.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan studi kasus. Menurut Kriyantono (2009, h. 65), studi kasus merupakan metode riset yang menggunakan berbagai sumber data yang dapat digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi, atau peristiwa secara

sistematis. Metode ini merupakan pendekatan yang dalam penelitiannya menelaah suatu kasus secara mendalam, mendetail, dan komprehensif.

Robert K. Yin dalam bukunya *Studi Kasus: Desain dan Metode* (2010, h. 1) mengatakan bahwa studi kasus merupakan salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial. Penggunaan setiap metode memiliki keuntungan dan kerugian tersendiri, tergantung kepada tiga hal yaitu: (1) tipe pertanyaan penelitiannya, (2) kontrol yang dimiliki peneliti terhadap peristiwa perilaku yang akan ditelitinya dan (3) fokus terhadap fenomena penelitiannya. Studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila penelitian berkenaan dengan *how* dan *why*, bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer di dalam konteks kehidupan nyata.

Dalam penelitian ini, studi kasus digunakan untuk meneliti serta memaparkan dan menjelaskan secara komprehensif Implementasi strategi *Customer Relationship Management* Hotel Sintesa Peninsula Manado produk *banquet* dalam mempertahankan loyalitas *customer business to business*.

Menurut Moleong (2012, h. 49), penelitian pada hakikatnya merupakan suatu upaya untuk menemukan kebenaran atau untuk lebih membenarkan kebenaran. Usaha untuk mengejar kebenaran dilakukan oleh para filsuf, peneliti, maupun oleh para praktisi melalui model-model tertentu. Model tersebut biasanya dikenal dengan paradigma.

Penelitian ini menggunakan paradigma *post positivisme*. Paradigma penelitian merupakan kerangka berpikir yang menjelaskan bagaimana cara

pandang peneliti terhadap fakta kehidupan sosial dan perlakuan peneliti terhadap ilmu atau teori, yang dikonstruksi sebagai suatu pandangan yang mendasar dari suatu disiplin ilmu tentang apa yang menjadi pokok persoalan yang semestinya dipelajari.

Paradigma *post-positivisme* muncul sebagai perbaikan terhadap pandangan *positivisme*, di mana metodologi pendekatan eksperimental melalui observasi dipandang tidak mencukupi, tetapi harus dilengkapi dengan triangulasi, yaitu penggunaan beragam metode, sumber data, periset, dan teori. Hubungan epistemologis antara pengamat dan objek merupakan satu kesatuan subjektif dan merupakan perpaduan interaksi di antara keduanya (Salim, 2006, h. 87).

Dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan interaksi dengan objek penelitian untuk memperoleh fakta terkait Implementasi strategi *Customer Relationship Management* Hotel Sintesa Peninsula Manado produk *banquet* dalam mempertahankan loyalitas *customer business to business*.

3.3 Key informan dan Informan

Penelitian yang berjudul “Implementasi strategi *Customer Relationship Management* Hotel Sintesa Peninsula Manado produk *banquet* dalam mempertahankan loyalitas *customer business to business*” ini menjadikan Julita Wowor, *Public Relation Manager* dan sekarang menjadi *Head of Sales & Marketing Team* dari Hotel Sintesa Peninsula Manado sebagai *key informan* dalam penelitian ini. *Key informan* dipilih karena

terlibat langsung dalam mengelola strategi bisnis dan yang menangani langsung semua kebutuhan PR Hotel Sintesa Peninsula Manado. Selain itu juga Julita Wowor sebagai narasumber untuk menjawab point-point dari 5-ways CRM priorities yaitu, *Acquiring The Right Customer, Crafting The Right Value Proposition, Instituting The Best Process, Learning to Retain Customer.*

Menurut Moleong dalam Prastowo (2011, h. 195) *informan* adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian, *informan* berkewajiban secara sukarela menjadi tim anggota penelitian walaupun hanya bersifat *informal*.

1. Dewa Sunarya, selaku *General Manager* Hotel Sintesa Peninsula Manado yang terlibat untuk semua keputusan atau pengambil keputusan dalam menjalankan strategi bisnis dalam hotel. Dewa Sunarya dipilih untuk menjawab point dari 5-ways CRM Priorities yaitu *Acquiring The Right Customer, Instituting The Best Process, Learning to Retain Customer.*
2. Grace Ngantung, selaku *Human Resources Department Manager* yang mengurus semua kegiatan *internal* dan *employee*. Grace Ngantung dipilih untuk menjawab point dari 5-ways CRM Priorities yaitu *Motivating Employee.*
3. Cecilia Andriyani, divisi *sales and marketing* yang memang terlibat langsung menghadapi *corporate* dan *governer*. Cecilia Andriyani dipilih untuk menjawab point dari 5-ways CRM Priorities yaitu *Acquiring The*

Right Customer, Instituting The Best Process, Learning to Retain Customer.

4. Subagiya, SH selaku Direktur Aryasentra Consulting yang merupakan kantor jasa konsultan di bidang *management* bisnis dan konsultan sistem ISO. *Informan* ini mampu memberikan informasi terkait customer relationship management dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan apakah implementasi strategi *customer relationship management* produk *banquet* Hotel Sintesa Peninsula Manado sudah sesuai dengan teori yang ada. Subagiya dipilih untuk menjawab point dari *5-Ways CRM Priorities* yaitu *Acquiring The Right Customer, Instituting The Best Process, Learning to Retain Customer, Motivating Employee.*

Penentuan *informan* disesuaikan dengan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2009, h. 62).

Terdapat dua kategori pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil langsung tanpa perantara dari sumbernya, sebagai contoh adalah data yang diperoleh melalui

wawancara. Dalam penelitian ini data primer dapat diperoleh melalui wawancara langsung dengan *key informan* yang terkait serta melalui daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya yaitu tentang subyek penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya. Umumnya berupa bukti catatan-catatan atau laporan histori yang tersusun dalam bentuk arsip atau dokumen (Ruslan, 2005, h. 238). Data ini didapat dari dokumen-dokumen (laporan, koran, majalah, internet) atau dari pihak lain dalam penelitian.

Penelitian ini sendiri dalam pengumpulan data melalui cara:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu di mana percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2012, h. 186).

Wawancara mendalam merupakan bagian dari wawancara tidak berstruktur (*unstructured interview*) di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data, melainkan menggunakan pedoman berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2009, h. 74)

Keputusan menggunakan pengumpulan data dengan cara wawancara dengan pertimbangan bahwa wawancara memberikan keuntungan berupa data yang terkumpul menjadi

terfokus pada studi kasusnya. Wawancara cocok digunakan dalam rangka mengumpulkan data dan informasi yang lebih detail dari responden yang jumlahnya sedikit.

Pertanyaan wawancara disusun secara terstruktur untuk memfokuskan pertanyaan wawancara sehingga tidak melebar. Keuntungan teknik ini adalah informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dalam waktu yang relatif singkat. Oleh karena itu penting adanya untuk mengajukan pertanyaan singkat dan menciptakan suasana yang santai pada saat melaksanakan wawancara.

2. Studi Pustaka

Dalam mengumpulkan data guna mencapai tujuan dari penelitian ini, peneliti juga mengambil data dari informasi-informasi dalam bentuk dokumen-dokumen, internet, brosur, artikel, buku panduan, maupun arsip atau dokumen lain yang berhubungan dan mendukung penelitian peneliti yang dalam hal ini adalah implementasi strategi *customer relationship management* Hotel Sintesa Peninsula Manado produk *banquet* dalam mempertahankan loyalitas *customer business to business*. Studi pustaka pada penelitian ini berfungsi sebagai data sekunder.

Menurut Moleong (2012, h. 217), dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen

sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan. Ada dua tipe dokumen yaitu dokumen pribadi, meliputi buku harian, surat pribadi serta otobiografi dan dokumen resmi meliputi dokumen internal dan dokumen eksternal.

3.5 Uji Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sebagai pemeriksaan atau uji validitas data. Definisi triangulasi menurut Moleong (2012, h. 330) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Tujuannya adalah untuk mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan, dan dengan menggunakan metode yang berlainan.

Denzin dalam Moleong (2012, h. 332) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Berikut penjelasan mengenai empat macam triangulasi tersebut:

a. Triangulasi sumber

Membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif

b. Triangulasi metode

Terdapat dua strategi yakni pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, dan

pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

c. Triangulasi penyidik

Memanfaatkan peneliti dan pengamat lain untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pemanfaatan pengamat lainnya membantu kemelencengan dalam pengumpulan data.

d. Triangulasi teori

Memeriksa derajat kepercayaan dengan teori yang ada. Menurut Lincoln dan Guba dalam Moleong (2012, h. 331) bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau dua lebih teori.

Dengan kata lain, penggunaan triangulasi dapat melakukan *recheck* dengan membandingkannya pada berbagai sumber, metode, atau teori. Triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi dalam mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak pengumpulan data dan dikerjakan secara seksama selama di lapangan

maupun setelah dari lapangan. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2012, h. 248).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman. Model ini memiliki tiga komponen untuk melakukan analisis data (Miles dan Huberman dalam Ardianto, 2011 h. 223):

1. Reduksi

Reduksi data merupakan sebuah bentuk analisis untuk mempertajam, memilih, memfokuskan, dan menyusun data dalam suatu cara di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan.

2. Model data (*data display*)

Model data merupakan suatu kumpulan informasi yang tersusun untuk diambil kesimpulannya serta berguna dalam pengambilan tindakan.

3. Penarikan/verifikasi kesimpulan

Sejak awal pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai menentukan makna penelitian, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang memungkinkan, alur sebab-akibat dan proposisi-proposisi membentuk sebuah kesimpulan awal di mana kesimpulan awal bersifat sementara, dan dapat diubah.

Peneliti melakukan analisis data kualitatif dimulai dari pengumpulan data yang dilakukan peneliti di lapangan dan diakhiri dengan pemaknaan terhadap data yang diperoleh peneliti.

3.7 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah *Five-ways CRM Priorities Strategy in Business Markets* menurut Darrell K. Rigby dalam Hutt dan Speh 2007, yaitu:

1. *Acquiring The Right Customers*
2. *Crafting The Right Value Proposition*
3. *Instituting The Best Processes*
4. *Motivating Employees*
5. *Learning to Retain Customers*

UMMN