



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 Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini ialah paradigma post positivisme. Cook & Campbell dalam Denzin & Lincoln (2009, p. 136) menjelaskan bahwa post-positivisme memiliki realisme kritis. Realitas diasumsikan ada, tetapi tidak dapat dipahami secara sempurna karena mekanisme intelektual manusia memiliki kekurangan sementara fenomena itu sendiri memiliki sifat yang tak mudah diatur.

Artinya, realisme kritis mengasumsikan suatu realitas objektif tetapi paham dan menerima jika realitas tersebut tak dapat dipahami secara sempurna. Mirip seperti paradigma positivisme, post-positivisme juga percaya dengan adanya kebenaran mutlak. Namun, paradigma ini menyadari adanya keterbatasan manusia.

Secara epistemologi, post-positivisme memiliki dualis atau objektivis yang dimodifikasi yang memungkinkan upaya untuk mendekati realitas walau tak pernah mengetahuinya secara penuh (Denzin & Lincoln, 2009, p. 136).

Post-positivisme memiliki hubungan terpisah antara peneliti dengan apa yang diteliti. Maksud dari upaya mendekati realitas adalah penganut post-positivisme percaya bahwa penemuannya mungkin benar, tidak secara mutlak dan absolut mengetahui kebenarannya.

Begitu juga dalam hal metodologi, di mana post-positivisme menggunakan

metodologi eksperimental atau manipulatif yang dimodifikasi terselubung ke dalam bentuk keragaman kritis yang memfokuskan diri pada falsifikasi hipotesis. Pada aspek aksiologi, post-positivisme sudah menganggap sesuatu secara bernilai dan tak ada intensi lebih jauh untuk mencari sesuatu

Peneliti menggunakan paradigma post-positivisme karena memiliki tujuan yaitu menjelaskan, yang pada akhirnya memungkinkan untuk memprediksi fenomena. Ilmu pengetahuan berakumulasi melalui proses penambahan secara bertahap melalui fakta-fakta yang berperan sebagai bahan pembentuk yang ketika ditempatkan dalam posisinya yang sesuai dapat menyempurnakan pengetahuan.

Paradigma post-positivisme secara spesifik mengesampingkan nilai. Nilai dianggap sebagai variabel yang mengacaukan, sesuatu yang tak boleh memegang peran dalam suatu penelitian yang diduga objektif. Suara peneliti tidak memihak sehingga memberi masukan bagi para pengambil keputusan, pembuat kebijakan, dan pelaku perubahan.

Paradigma post-positivisme melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Menurut Denzin & Lincoln (2009, p. 2) penelitian kualitatif adalah multimetode yang berfokus dan mengembangkan pendekatan interpretatif, naturalistik kepada subjeknya. Hal ini berarti peneliti kualitatif mempelajari hal dalam latar aslinya, mencoba membuat sesuatu masuk akal atau menginterpretasikan fenomena dalam ketentuan yang dibawa orang lain kepadanya.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Peneliti dalam penelitian kualitatif ingin mengupas fenomena yang dialami

oleh individu yang menjadi masalah. Penelitian kualitatif bersifat kasuistik, artinya kesimpulan dalam penelitian hanya dapat ditarik dari satu kasus, karena fenomena yang dialami oleh setiap individu berbeda satu sama lain. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah mengupas fenomena dan mengetahui proses di dalamnya. Di sini peneliti berperan penting dalam memahami apa yang diteliti.

Alasan peneliti memilih jenis penelitian kualitatif ialah kebutuhan untuk mengeksplor topik ini. Terdapat kebutuhan untuk menjelaskan topik secara detail dan mempelajari objek penelitian dalam latar natural Citilink Indonesia. Selain itu, peneliti ingin berperan sebagai pelajar aktif yang menggambarkan hasil penelitian dari pandangan partisipan dari pada sebagai ahli yang posisinya lebih tinggi menilai partisipan.

Penelitian kualitatif dapat dipadukan dengan berbagai tipe riset, seperti eksploratif, deskriptif, dan eksplanatif. Berkaitan dengan judul yang peneliti ambil dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan sifat penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat objek penelitian. Penelitian deskriptif akan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik subjek yang diteliti secara faktual dan cermat. Penelitian ini memaparkan peristiwa tetapi tidak menjelaskan hubungan.

Menurut Moleong (2010, p. 11), sifat penelitian deskriptif ialah data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan bukan angka-angka. Semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti. Laporan penelitian yang menggunakan sifat deskriptif akan memiliki data yang kaya untuk dianalisis sejauh mungkin dalam bentuk aslinya. Pertanyaan dengan kata tanya mengapa, alasan apa,

dan bagaimana terjadinya akan dimanfaatkan oleh peneliti. Dengan demikian, peneliti tidak akan memandang bahwa sesuatu itu sudah demikian keadaannya

Penelitian kualitatif jenis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi, atau fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas tersebut ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2008, p. 68).

Peneliti menggunakan sifat penelitian deskriptif karena di dalam penelitian ini peneliti mencoba mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat tentang strategi *integrated marketing communication* yang dilakukan oleh Citilink Indonesia dalam meningkatkan jumlah penumpang dengan target tahun 2018 yaitu 15 juta penumpang.

3.3 Metode Penelitian

Yin (2013, p. 18) mendefinisikan studi kasus sebagai suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas dan di mana multisumber bukti dimanfaatkan.

Studi kasus ialah salah satu strategi metode analisis data kualitatif yang menekankan pada kasus-kasus khusus yang terjadi pada objek analisis (Bungin, 2008, p. 229).

Secara umum, studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan bagaimana dan mengapa, bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang

akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena masa kini di dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2013, p. 1).

Situasi yang berbeda tentunya menggunakan strategi yang berbeda pula. Pertanyaan-pertanyaan seperti “bagaimana” dan “mengapa” pada dasarnya lebih eksplanatoris dan mengarah pada penggunaan strategi studi kasus (Yin, 2013, p. 9).

Penekanan studi kasus adalah memaksimalkan pemahaman tentang kasus yang dipelajari untuk mendapatkan generalisasi kesimpulan. Studi kasus Yin menekankan pada adanya validitas dan reabilitas.

Dalam menangani studi kasus, peneliti harus mampu mengajukan pertanyaan yang baik dan menginterpretasikan jawabannya, menjadi pendengar yang baik dan tak terperangkap oleh ideologinya sendiri, mampu menyesuaikan diri dan fleksibel agar sesuatu dapat dipandang sebagai peluang, memiliki daya tangkap yang kuat akan isu yang diteliti, serta tidak bias oleh anggapan-anggapan yang sudah ada sebelumnya termasuk bukti-bukti yang kontradiktif (Yin, 2013, p. 70).

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus Yin. Penelitian studi kasus dipilih untuk mempelajari kasus dengan batasan yang jelas. Penting juga bagi peneliti untuk memiliki materi yang dapat mendeskripsikan latar dari kasus. Peneliti juga harus memiliki susunan informasi yang luas mengenai kasus agar bisa menyediakan gambaran terhadap kasus tersebut secara mendalam.

Studi kasus dipakai untuk menguji suatu kasus dalam waktu dan tempat tertentu, dan melihat material kontekstual yang melatarbelakangi kasus tersebut.

Mengumpulkan material secara luas dari berbagai macam sumber berguna bagi kedalaman pengetahuan dan gambaran akan suatu kasus.

3.4 Key Informan dan Informan

Untuk memperdalam penelitian, peneliti menggunakan teknik wawancara. Wawancara dilakukan kepada beberapa narasumber yang terkait dengan topik dan objek penelitian. Narasumber dibedakan menjadi key informan dan expert.

Menurut Moleong (2016, p. 61), *key informan* adalah orang utama yang merupakan kunci yang diharapkan dapat menjadi narasumber informasi dalam suatu penelitian.

Sementara itu, Bungin (2007, p. 138) menegaskan bahwa di dalam penelitian kualitatif pemilihan informan dengan maksud tidak selalu menjadi wakil dari seluruh objek penelitian, tetapi yang penting informan memiliki pengetahuan yang cukup serta mampu menjelaskan keadaan sebenarnya tentang objek yang sedang diteliti. Oleh karena itu, subjek penelitian atau informan sangat memiliki peranan penting dalam memaparkan segala pandangan dan subjektivitas yang mungkin masing-masing berbeda satu sama lain.

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2013, p. 300).

Pada penelitian ini *purposive sampling* digunakan untuk mencari data strategi pemasaran yang digunakan Citilink Indonesia, jadi yang paling mengerti

tentang strategi pemasaran adalah pimpinan divisi yaitu Vice President Marketing Communications Citilink Indonesia, manajer marketing dan anggota marketing.

Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

Data yang dikumpulkan melalui wawancara adalah tentang:

- a. Startegi *Integrated Marketing Communications (IMC)* yang digunakan untuk meningkatkan jumlah penumpang dengan target 15 juta penumpang tahun 2018.
- b. Pengaruh loyalitas pelanggan terhadap peningkatan jumlah penumpang dengan target 15 juta penumpang tahun 2018.

Dengan demikian, maka peneliti menggunakan *key informan* dan informan yang terdiri dari:

No.	Nama	Posisi
1.	Harrismawan Wahyu Adi	<i>Vice President Marketing Communications</i> PT Citilink Indonesia
2.	Ditasya Devi	<i>Marketing Communications Manager</i> PT Citilink Indonesia
3.	Ayu Citra Kirana	<i>Customer Relationship Management Manager</i> PT Citilink Indonesia
4.	Anggiat Hutagalung	<i>Senior Manager Creative and Branding</i> PT Citilink Indonesia

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Creswell (2010, p. 143), langkah-langkah yang digunakan dalam pengumpulan data melibatkan penetapan batas-batas penelitian, pengumpulan informasi melalui pengamatan, wawancara, dokumen serta bahan-bahan visual dan menetapkan aturan dalam mencatat suatu informasi yang didapatkan. Prosedur dalam pengumpulan data dalam penelitian kualitatif melalui pengamatan, wawancara, dokumen, dan bahan-bahan visual yang menyangkut objek penelitian.

Kriyantono (2009, p. 41) membagi 2 jenis data berdasarkan sumbernya yaitu data primer dan data sekunder.

3.5.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan. Sumber data ini dapat diperoleh dari melakukan wawancara ataupun observasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dengan informanb serta observasi non-partisipan untuk melakukan pengumpulan data.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber sekunder yang bersifat melengkapi data primer. Data sekunder juga merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan oleh pihak lain. Data-data tersebut dapat didapatkan melalui perusahaan, internet, perpustakaan maupun lembaga pendidikan. Data-data tersebut digunakan peneliti dalam melengkapi data primer yang telah didapat.

3.6 Keabsahan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan analisis triangulasi sebagai alat pemeriksaan atau uji keabsahan data. Moleong (2007, p. 330) mengemukakan pengertian triangulasi sebagai 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.

Triangulasi merupakan sebuah mekanisme untuk mengatasi keraguan data dan menguji keabsahan data kualitatif. Cara ini dilakukan dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk proses pengecekan sebagai pembanding terhadap data tersebut. Teknik triangulasi data ini bersifat menggabungkan data-data yang telah diperoleh dari teknik pengumpulan data yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti.

Hal ini perlu dilakukan karena subjektivitas peneliti dalam penelitian kualitatif adalah hal dominan; alat yang dominan dalam penelitian kualitatif, seperti wawancara dan observasi memiliki kemungkinan untuk dilakukan secara terbuka dan tanpa kontrol; serta sumber data kurang kredibel yang dapat memengaruhi hasil penelitian. Hal-hal ini memerlukan mekanisme uji validitas data penelitian agar penelitian memiliki data yang valid dan bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan praktis.

Denzin dalam Moleong (2007, p. 330 - 332) membagi teknik triangulasi menjadi empat macam, yaitu sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan

penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Adapun penjelasan mengenai empat jenis triangulasi tersebut.

1. Triangulasi Sumber

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

2. 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.

3. Triangulasi Penyidik

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

4. Triangulasi Teori

Memeriksa derajat kepercayaan dengan teori yang ada. menurut Guba & Lincoln dalam Moleong (2007, p. 331) fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau dua lebih teori.

Dengan kata lain, penggunaan triangulasi dapat melakukan cek ulang dengan membandingkannya pada berbagai sumber, metode, atau teori. Triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi pengumpulan data mengenai berbagai kejadian dan hubungan dari macam-macam pandangan

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber dan triangulasi metode. Hal ini dilakukan dengan membandingkan hasil dari pengamatan, wawancara, dan analisis dokumen. Diharapkan hasil akhir dari analisis mencapai tingkat mutu dan kevalidan yang tinggi.

3.7 Teknik Analisis Data

Data penelitian kualitatif, analisis data dimulai dengan menyiapkan dan mengorganisasikan data (yaitu, data teks seperti transkrip, atau data gambar seperti foto) untuk analisis, kemudian melakukan reduksi data menjadi tema melalui proses pengodean dan peringkasan kode, terakhir adalah menyajikan data tersebut dalam bentuk bagan, tabel, atau pembahasan (Creswell, 2013, p. 251)

Kemudian, menurut Raco (2010, p. 121) setiap penelitian kualitatif itu unik sehingga pendekatan analisisnya juga unik. Hal ini membuat tidak ada formula baku dalam melakukan analisis data kualitatif, di mana hasil penelitian sangat bergantung dengan keahlian, kemampuan, dan pengetahuan peneliti mengenai topik yang diteliti

Data penelitian yang telah berhasil dikumpulkan akan dianalisis tahap demi tahap yang kemudian diklarifikasi sesuai pola-pola umum atau tema-tema yang ditemukan. Tahapan dalam menganalisis data kualitatif digunakan untuk menghilangkan duplikasi dan meringkas data agar dapat menghasilkan makna atau hasil penelitian (Raco, 2010, p. 76). Peneliti mengacu pada cara analisis data studi

kasus Robert K. Yin. Bagian berikut akan menjabarkan ketiga teknik analisis data oleh Yin.

1. Pertama adalah teknik penjodohan pola. Pola yang dimaksud Yin adalah konsep atau gagasan/ide, ini adalah teori dan konsep. Gagasan atau ide ini terdiri dari dua; yaitu gagasan atau ide oleh peneliti berdasarkan literatur dan gagasan atau ide yang ditemukan di lapangan yang disebut empiris. Penjodohan pola yang dimaksud adalah mempertemukan dan mencocokkan gagasan yang ditemukan dalam penelitian dengan gagasan yang ditemukan peneliti dan literatur.
2. Kedua adalah teknik analisis pembuatan penjelasan (ekspansi). Teknik ini merupakan cara menjelaskan suatu fenomena dengan fenomena lain. Hubungan itu kemudian diinterpretasikan dengan gagasan atau ide peneliti dari literatur. Langkah yang harus dilakukan dalam teknik pembuatan penjelasan adalah sebagai berikut:
 - a. Peneliti membuat proposisi awal dari data yang telah ditemukan
 - b. Peneliti membandingkan temuan tersebut dengan proposisi awal
 - c. Peneliti memperbaiki proposisi dengan mengacu pada temuan lain
 - d. Peneliti memperbaiki lagi proposisi yang sudah dirumuskan
 - e. Peneliti membandingkan proposisi dengan temuan lain
3. Terakhir adalah teknik analisis data deret waktu. Menurut Yin sendiri, ini adalah teknik analisis yang menemukan penahapan proses kejadian fenomena dengan asumsi bahwa hal-hal terjadi dalam suatu urutan penahapan waktu: tahap pra, tahap awal, dan tahap puncak. Yin

menyebutkan bahwa teknik analisis deret waktu adalah analisis kronologis, yaitu analisis urutan kejadian. Analisis deret waktu ini berguna untuk menyimpulkan proses dan arah kejadian-kejadian atau perkembangan dari suatu fenomena sosial di masyarakat.

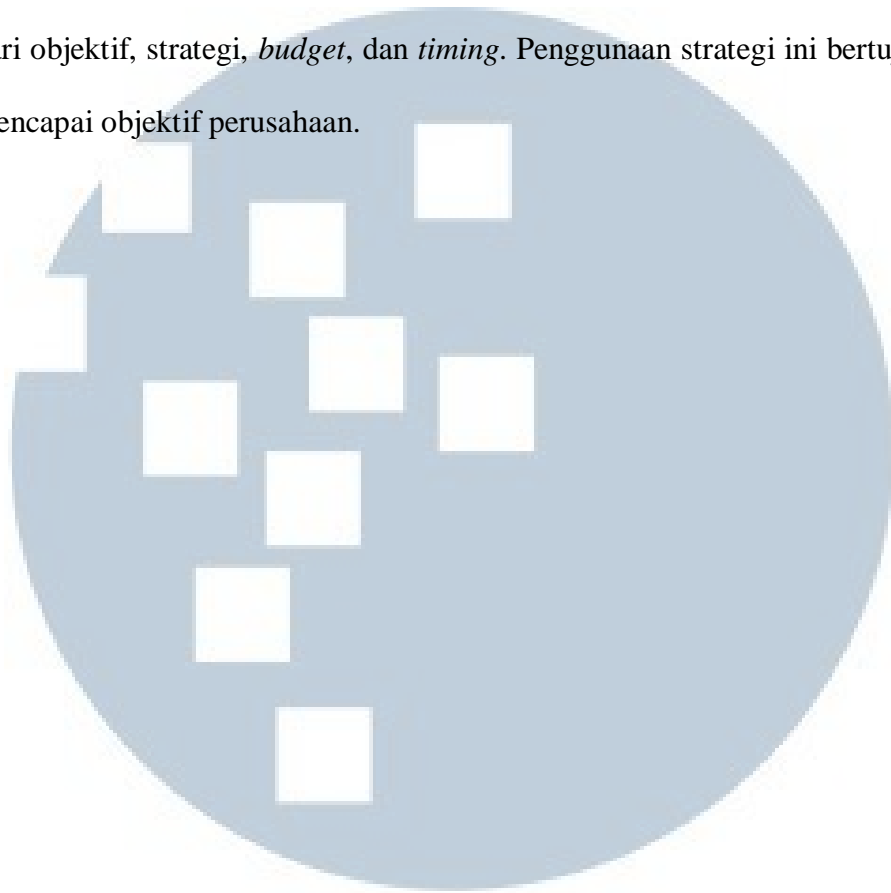
3.8 Fokus Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti diharuskan untuk membatasi penelitiannya. Peneliti adalah pihak independen karena dapat melakukan penelitian sesuai apa yang dikehendakinya. Namun, pada sisi lain peneliti juga memiliki keterbatasan. Keterbatasan di antaranya ialah keterbatasan waktu, keterbatasan kemampuan, dan keterbatasan biaya (Moleong, 2007, p. 237). Penelitian ini berfokus pada strategi dan pelaksanaan *IMC* yang dilakukan oleh Citilink Indonesia dengan menggunakan strategi perencanaan komunikasi pemasaran terpadu menurut konsep Belch & Belch, yang terdiri dari beberapa tahap, antara lain:

1. *Review of Marketing Plan*
2. *Promotional Program Situation Analysis*
3. *Analysis of the Communications Process*
4. *Budget Determination*
5. *Developing the Integrated Marketing Communications Program*
6. *Monitoring, Evaluation, and Control*

Perencanaan komunikasi pemasaran terpadu yang diperkenalkan Belch and Belch merupakan proses dari analisis *promotional mix* hingga evaluasi komunikasi pemasaran terpadu. Untuk membuat strategi dan program komunikasi pemasaran terpadu di mana mulai dari tahapan awal hingga akhir terus berkesinambungan baik

dari objektif, strategi, *budget*, dan *timing*. Penggunaan strategi ini bertujuan untuk mencapai objektif perusahaan.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA