

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang dipakai adalah pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis permasalahan yang ada dan menjabarkan teori yang digunakan serta untuk melakukan penghitungan terhadap variabel-variabel yang relevan. Pendekatan kualitatif menurut Strauss dan Corbin (1997: 11-13) adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai atau diperoleh dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi (pengukuran). Penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, aktivitas organisasi, dan lainnya..

3.2 metode penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah studi kasus. Menurut Andrianto (2010:64) studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam suatu penelitian yang menelaah satu kasus secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif.

Paradigma post-positivisme menggunakan jenis studi kasus instrumental. Jenis studi kasus ini digunakan untuk meneliti suatu kasus

tertentu sehingga dapat menyajikan sebuah perspektif atau pandangan mengenai isu atau perbaikan suatu teori. Studi kasus memberikan deskripsi mengenai individu. Namun individu tidaklah selalu terkait dengan manusia, namun dapat berupa perusahaan, dan lingkungan sekitar.

Metode studi kasus digunakan oleh peneliti karena dianggap paling tepat untuk melakukan penelitian tentang program Customer Relationship Management yang dilakukan oleh Century HealthCare dalam studi kasus MemberCard. Penelitian ini menggunakan berbagai sumber yang mendukung, seperti wawancara, observasi, dan studi dokumen.

3.3 Paradigma

Guba (1990:20) menjelaskan Postpositivisme sebagai berikut:

“Postpositivism is best characterized as modified version of positivism. Having assessed the damage that positivism has occurred, postpositivists struggle to limited that damage as well as to adjust to it. Prediction and control continue to be the aim.”

Kutipan tersebut mempunyai arti Postpositivisme mempunyai ciri utama sebagai suatu modifikasi dari Positivisme. Melihat banyaknya kekurangan pada Positivisme menyebabkan para pendukung Postpositivisme berupaya memperkecil kelemahan tersebut dan menyesuaikannya. Prediksi dan kontrol tetap menjadi tujuan dari Postpositivisme tersebut.”

Salim (2001:40) menjelaskan Postpositivisme sebagai berikut: Paradigma ini merupakan aliran yang ingin memperbaiki kelemahan-kelemahan Positivisme yang hanya mengandalkan kemampuan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Secara ontologi aliran ini bersifat *critical realism* yang memandang bahwa realitas memang ada dalam kenyataan sesuai dengan hukum alam, tetapi suatu hal, yang mustahil bila suatu realitas dapat dilihat secara benar oleh manusia (peneliti). Oleh karena itu secara metodologi pendekatan eksperimental melalui metode *triangulation* yaitu penggunaan bermacam-macam metode, sumber data, peneliti dan teori.

Selanjutnya dijelaskan secara epistemologis hubungan antara pengamat atau peneliti dengan objek atau realitas yang diteliti tidaklah bisa dipisahkan, tidak seperti yang diusulkan aliran Positivisme. Aliran ini menyatakan suatu hal yang tidak mungkin mencapai atau melihat kebenaran apabila pengamat berdiri di belakang layar tanpa ikut terlibat dengan objek secara langsung. Oleh karena itu, hubungan antara pengamat dengan objek harus bersifat interaktif, dengan catatan bahwa pengamat harus bersifat se-netral mungkin, sehingga tingkat subjektivitas dapat dikurangi secara minimal (Salim, 2001:40).

Dari pandangan Guba maupun Salim yang juga mengacu pandangan Guba, Denzin dan Lincoln dapat disimpulkan bahwa Postpositivisme adalah aliran yang ingin memperbaiki kelemahan pada Positivisme. Satu sisi Postpositivisme sependapat dengan Positivisme

bahwa realitas itu memang nyata ada sesuai hukum alam. Tetapi pada sisi lain Postpositivisme berpendapat manusia tidak mungkin mendapatkan kebenaran dari realitas apabila peneliti membuat jarak dengan realitas atau tidak terlibat secara langsung dengan realitas. Hubungan antara peneliti dengan realitas harus bersifat interaktif, untuk itu perlu menggunakan *prinsip triangulasi* yaitu penggunaan bermacam-macam metode, sumber data, data, dan lain-lain.

Menurut Guba (1990:23) sistem keyakinan dasar pada peneliti Postpositivisme adalah sebagai berikut:

Ontology : “*Critical realist – reality exist but can never be fully apprehended. It is driven by natural laws that can be only incompletely understood.*”

Asumsi ontologi: “Realis kritis – artinya realitas itu memang ada, tetapi tidak akan pernah dapat dipahami sepenuhnya. Realitas diatur oleh hukum-hukum alam yang tidak dipahami secara sempurna.”

Epistemology: “*Modified objectivist – objectivity remains a regulatory ideal, but it can only be approximated with special emphasis placed on external guardians such as the critical tradition and critical community.*”

Asumsi epistemologi: “Objektivis modifikasi - artinya objektivitas tetap merupakan pengaturan (*regulator*) yang ideal, namun objektivitas

hanya dapat diperkirakan dengan penekanan khusus pada penjaga eksternal, seperti tradisi dan komunitas yang kritis.”

Methodology: “Modified experimental/manipulative – emphasize critical multiplism. Redress imbalances by doing inquiry in more natural settings, using more qualitative methods, depending more on grounded theory, and reintroducing discovery into the inquiry process.”

Asumsi metodologi: “Eksperimental/manipulatif yang dimodifikasi, maksudnya menekankan sifat ganda yang kritis. Memperbaiki ketidakseimbangan dengan melakukan penelitian dalam latar yang alamiah, yang lebih banyak menggunakan metode-metode kualitatif, lebih tergantung pada teori-grounded (*grounded-theory*) dan memperlihatkan upaya (*reintroducing*) penemuan dalam proses penelitian.”

3.4 Objek dan Subjek Penellitian

Penelitian yang akan dilakukan adalah menganalisis program Customer Relationship Management yang dilakukan oleh Century Healthcare dengan menggunakan MemberCard sebagai salah satu sarana untuk memberikan kepuasan konsumen, sehingga diharapkan dapat menciptakan loyalitas pelanggan terhadap Century Healthcare sebagai salah satu farmasi yang peduli terhadap konsumen.

Narasumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Lia Sumampouw ; *Customer Relation and Operation Support Manager*

Narasumber dipilih karena mampu memberikan informasi dan data yang diperlukan terkait penelitian yang dilakukan mulai dari informasi umum tentang Century Healthcare, hingga program MemberCard.

2. Irma Prianti ; Praktisi di bidang Customer Relationship Management.

Narasumber dipilih karena mampu memberikan informasi dan pandangan CRM secara keseluruhan serta dapat memberikan pendapat terkait program CRM dari Century Healthcare.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya mengumpulkan data untuk penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data berikut :

1. Wawancara

Peneliti menggunakan wawancara mendalam kepada informan sebagai data primer yang dikumpulkan oleh peneliti. Wawancara mendalam merupakan sebuah proses untuk memperoleh keterangan dan informasi untuk tujuan penelitian dengan melakukan tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara (Bungin, 2008 : 108).

Wawancara mendalam merupakan teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar

mendapatkan data secara lengkap dan mendalam. Menurut Berger (2009 :111) dalam Kriyantono (2006 :98) wawancara merupakan percakapan antara periset-dengan seorang yang berharapa mendapatkan informasi dan informan diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek.

Wawancara mendalam digunakan untuk mengetahui program CRM yang dilakukan oleh Century HealthCare untuk meningkatkan loyalitas pelanggan secara lebih detail melalui pertemuan langsung dengan narasumber dari pihak Century HealthCare.

2. Studi Dokumen (literatur)

Studi dokumen digunakan sebagai penunjang kelengkapan data primer dan digunakan sebagai data sekunder. Menurut Sugiyono (2008:129) sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen yang menunjang.

3. Observasi

Observasi lapangan digunakan untuk melihat secara langsung mengenai tindakan yang dilakukan oleh objek yang sedang diamati. Penulis dapat langsung melihat tindakan-tindakan yang dilakukan oleh staff Century di outlet untuk memperkenalkan MemberCard secara langsung kepada

konsumen. Sehingga penulis dapat langsung mengetahui bentuk penerapan CRM di Century HealthCare.

3.6 Teknik analisis Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode triangulasi data. Tujuan dari triangulasi data adalah mengetahui kebenaran data dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh oleh narasumber lain yang berasal dari penelitian lapangan pada waktu yang berlainan dan metode yang berlainan juga. Metode triangulasi ini juga digunakan untuk membandingkan antara dua hasil penelitian atau lebih, serta menggunakan teknik atau metode penelitian yang berbeda, misalnya observasi, wawancara, dan dokumen. (Ardianto, 2010 : 197).

Untuk melakukan analisa, peneliti menggunakan metode dari Miles dan Huberman (1994) dalam Pawito (2007;104-106) menawarkan suatu teknik analisis yang disebut sebagai *interactive model* dimana teknik ini terdiri atas tiga komponen, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan data serta pengujian kesimpulan.

Berikut adalah penjelasan dari masing-masing komponen :

- Reduksi Data (Data Reduction)

Melakukan pengelompokan dan peringkasan terhadap data, kemudian mulai disusun catatan untuk aktivitas dan berbagai proses untuk menentukan tema, pola dan kelompok data.

- Penyajian Data (Data Display)

Melibatkan perorganisasian data dengan mengelompokkan data yang satu dengan data yang lain sehingga melibatkan seluruh data yang terkait sesuai dengan kerangka teori yang digunakan..

- Penarikan data dan kesimpulan (Conclusion and verifying)

Merupakan tahap akhir, dimana penulis menarik kesimpulan berdasarkan fakta di lapangan, dan mencatat gejala dan fenomena yang menyebabkan terjadinya suatu hubungan sebab akibat.

3.7 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu November 2012 sampai Desember 2012. Lokasi penelitian dilakukan di wilayah Jakarta, dengan mengunjungi outlet Century dan membeli beberapa produk untuk mengetahui kegunaan MemberCard,serta penulis melakukan wawancara dengan pihak Customer Relation & Operation Support Manager Century HealthCare, Ibu Lia Sumampouw pada tanggal 31 Desember 2012 di Head Office PT.Century Frachisindo Utama yang berlokasi di Gedung Pharos Jalan Limo 40, Senayan. Jakarta.

3.8 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah tahapan CRM menurut Kalakota dan Robinson (2001:174) :

1. Mendapatkan pelanggan baru (Acquiring)
2. Meningkatkan keuntungan dari pelanggan yang telah ada (Enchancing)
3. Mempertahankan pelanggan yang menguntungkan (Retaining)