



### **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

Kuhn dalam Alwasilah (2015, p. 55) menyatakan bahwa paradigma tidak hanya sebatas kumpulan teori tetapi menjadi sebagai metode atau instrumen yang dapat dijadikan sebagai suatu landasan pemikiran. Pengertian paradigma itu sendiri menurut Putra dalam Alwasilah (2015, p. 55) yaitu:

Seperangkat konsep yang berhubungan satu sama lain secara logis membentuk sebuah kerangka pemikiran yang berfungsi untuk memahami, menafsirkan dan menjelaskan kenyataan dan atau masalah yang dihadapi.

Sedangkan menurut Ritzer dalam Suyanto dan Sutinah (2011, p. 25), paradigma adalah pandangan yang mendasar dari ilmuwan tentang apa yang menjadi pokok persoalan yang semestinya dipelajari oleh suatu cabang pengetahuan. Paradigma membantu merumuskan tentang apa yang harus dipelajari, persoalan-persoalan apa yang mesti dijawab, bagaimana seharusnya menjawabnya serta aturan-aturan apa yang harus diikuti dalam menginterpretasikan informasi yang dikumpulkan dalam rangka menjawab persoalan-persoalan tersebut.

Mulyana (2013, p. 8-9) menyatakan bahwa paradigma adalah suatu cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Sebagaimana dikatakan

Patton dalam Mulyana (2013, p. 9), paradigma tertanam kuat dalam sosialisasi para penganut dan praktisinya: paradigma menunjukkan pada mereka apa yang penting, abash, dan masuk akal.

Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme. Menurut Guba dalam Gunawan (2013, p. 50) paradigma post-positivisme memiliki ciri utama sebagai suatu modifikasi dari positivisme. Secara ontologi, aliran ini bersifat *critical realism* yang memandang realitas memang ada dalam kenyataan sesuai dengan hukum alam, tetapi suatu hal yang mustahil bila suatu realitas dapat dilihat secara benar oleh peneliti. Secara epistemologis, hubungan antara pengamat atau peneliti dengan objek yang diteliti tidak bisa dipisahkan. Hubungan antara pengamat dengan objek harus bersifat interaktif, dengan catatan bahwa pengamat harus bersifat senetral mungkin sehingga tingkat subjektivitas dapat dikurangi secara minimal.

Penelitian ini mencoba untuk membuat realitas nyata yang dicocokkan dengan konsep dan teori yang sudah ada, menggunakan segala hasil dari wawancara serta menyaring semua data yang didapatkan. Kemudian data yang sudah disaring dibandingkan dengan data lainnya sehingga kebenarannya menjadi lebih kuat. Penelitian ini berusaha untuk menghasilkan realitas nyata berdasarkan konsep-konsep yang telah dipaparkan mengenai strategi *customer relationship management* yang diaplikasikan oleh perusahaan *e-commerce* Traveloka dalam mengelola loyalitas pelanggannya.

### 3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Menurut Hermawan (2013, p. 27), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih banyak menggunakan kualitas subjektif, mencakup penelaahan dan pengungkapan berdasarkan persepsi untuk memperoleh pemahaman terhadap fenomena sosial dan kemanusiaan. Penelitian kualitatif berkaitan dengan jawaban-jawaban yang dimulai dengan: mengapa (*why*), bagaimana (*how*), dan dengan cara bagaimana (*in what ways*). Secara rinci penelitian kualitatif dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian kualitatif berkaitan dengan opini, pengalaman dan perasaan dari individu-individu yang menghasilkan data subjektif.
2. Penelitian kualitatif menjelaskan fenomena sosial sebagaimana adanya terjadi secara alamiah. Tidak ada upaya untuk melakukan manipulasi terhadap situasi yang diteliti.
3. Penelitian kualitatif berusaha memahami sebuah situasi yang diperoleh melalui perspektif sosial.
4. Data digunakan untuk mengembangkan konsep dan teori yang membantu untuk memahami dunia sosial. Pendekatannya bersifat induktif untuk mengembangkan atau membentuk teori.
5. Data kualitatif dikumpulkan melalui hubungan-hubungan langsung dengan para individu, melalui wawancara pribadi atau kelompok atau melalui observasi atau pengamatan.

Menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2017, p. 5), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dalam metode penelitian kualitatif, metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Sedangkan, Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2017, p. 4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Menurut Dantes (2012, p. 51), penelitian bersifat deskriptif diartikan suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya. Penelitian deskriptif dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan saat ini. Dalam penelitian bersifat deskriptif, peneliti mencoba menentukan sifat situasi sebagaimana adanya pada waktu penelitian dilakukan. Tidak ada kontrol perlakuan seperti dalam studi eksperimen karena tujuannya adalah menggambarkan “apa adanya” berkaitan dengan variabel-variabel atau kondisi-kondisi dalam suatu situasi.

Sedangkan menurut Moleong (2017, p. 11), penelitian bersifat deskriptif adalah penelitian yang akan berisi kumpulan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan

tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan, lapangan, *videotape*, dan dokumen resmi lainnya.

### 3.3 Metode Penelitian

Raco (2010, p. 5) mengemukakan bahwa metode penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis sehingga harus direncanakan secara terstruktur dan sistematis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus dalam Yin (2015, p. 1) adalah salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang merupakan strategi yang cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkaitan dengan *how* dan *why*. Metode ini cocok dilakukan juga jika peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata.

Yin (2015, p. 18) juga menyatakan bahwa metode studi kasus dapat dilihat dari ciri-ciri yang dapat membedakannya dari metode yang lainnya, yaitu studi kasus adalah suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas dan multi sumber bukti dimanfaatkan. Berdasarkan penjelasan diatas, penggunaan metode penelitian studi kasus dalam penelitian ini karena peneliti ingin menyelidiki peristiwa dan fenomena tertentu yang terjadi pada masa kini. Dalam penelitian ini, peneliti ingin

mengetahui strategi *customer relationship management* yang dilakukan perusahaan *e-commerce* Traveloka dalam mengelola loyalitas pelanggannya.

### 3.4 Key Informan dan Informan

*Informan* menjadi aspek utama yang harus diperhatikan karena berperan penting dalam memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian kualitatif. Masmud dalam Suyanto dan Sutinah (2011, p. 71) menyatakan bahwa diperlukan seleksi individu-individu (*informan*) yang dinilai ahli atau setidaknya banyak mengetahui tentang persoalan yang berkaitan dengan topik penelitian. Sebab, data akan banyak digali dari orang-orang tertentu yang dinilai menguasai persoalan yang hendak diteliti, mempunyai keahlian dan berwawasan cukup.

Menurut Prastowo (2011, h. 195), *informan* adalah orang yang menjadi subyek penelitian sehingga berperan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, penentuan *informan* penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Hermawan (2013, p. 199), penarikan sampel berdasarkan pertimbangan merupakan bentuk penarikan sampel non-probabilitas yang didasarkan kriteria-kriteria tertentu. *Purposive sampling* terjadi jika penarikan sampel diambil apabila peneliti ingin memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu. *Informan* pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Key Informan dan Informan

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Alana Khea Yasadhana	Associate Product Marketing Manager	Bertanggung jawab untuk menangani strategi CRM di Traveloka seperti membuat perencanaan <i>loyalty program</i> dan <i>campaign</i> .
2.	Alif Dinar Wisnu	CRM Analyst	Bertanggung jawab untuk menangani media komunikasi yang digunakan oleh Traveloka dalam menjalankan strategi CRM.
3.	Noviadi	Loyalty & CRM Account Director	Pakar dalam bidang <i>customer relationship management</i> yang memiliki pengalaman luas dalam <i>product marketing, customer engagement, customer relationship management</i> dan <i>loyalty</i> .

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sudarso dalam Suyanto dan Sutinah (2011, p. 55-56), data digolongkan menurut asal sumbernya dapat dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

#### 3.5.1 Data Primer

Sudarso dalam Suyanto dan Sutinah (2011, p. 55-56) menyatakan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek yang



akan diteliti. Sedangkan, menurut Hermawan (2013, p. 211) data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab suatu masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei maupun observasi.

Dalam penelitian ini, *data primer* diperoleh dari hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan yang telah ditentukan. Menurut Kriyantono (2010, p. 100), wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data dengan melakukan pertemuan tatap muka secara langsung agar mendapatkan informasi yang lengkap dalam frekuensi yang tinggi. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara secara terstruktur, memiliki pendoman pertanyaan sebelum melakukan wawancara serta dibantu dengan alat-alat wawancara seperti buku catatan, alat perekam suara dan sebagainya agar hasil yang didapat jelas dan dapat dipercaya kebenarannya.

### **3.5.2 Data Sekunder**

Sudarso dalam Suyanto dan Sutinah (2011, p. 55-56) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu. Sedangkan, menurut Hermawan (2013, p. 211) data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah disimpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder bisa diperoleh dari dalam suatu perusahaan (sumber internal),

berbagai internet *websites*, perpustakaan umum maupun lembaga pendidikan, membeli dari perusahaan-perusahaan yang memang mengkhususkan diri untuk menyajikan data sekunder dan lain-lain.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi pustaka. Menurut Raco (2010, p. 104), tinjauan pustaka atau studi pustaka adalah bahan tertulis yang dapat digunakan untuk mengetahui pendapat dan ide-ide dari penelitian sebelumnya serta mampu menciptakan nilai tambah dalam penelitian yang sedang dilakukan. Bentuk studi pustaka dalam penelitian ini yaitu data diperoleh dari berbagai media seperti jurnal, buku, maupun penelitian lain yang dapat mendukung dalam penelitian ini.

### 3.6 Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dilakukan untuk menilai data yang telah diperoleh sehingga dapat dinyatakan bahwa data yang telah diperoleh merupakan data yang *valid*. Menurut Yin (2015, p. 25) penelitian yang menggunakan metode studi kasus harus memaksimalkan desain penelitian. Desain penelitian adalah logika keterkaitan antara data yang harus dikumpulkan dan kesimpulan-kesimpulan yang akan dihasilkan serta pertanyaan awal suatu penelitian. Empat aspek kualitas desainnya ada empat, yaitu sebagai berikut:

a. Validitas Konstruk

Dalam pelaksanaan studi kasus, terdapat taktik yang dapat digunakan untuk meningkatkan validitas konstruk. Taktik yang pertama yaitu menggunakan multi sumber bukti dengan cara mendorong upaya-upaya inkuiri yang menyatu dan relevan selama pengumpulan data. Kedua, membangun rangkaian bukti yang juga relevan selama pengumpulan datanya. Ketiga, meminta informan kunci meninjau ulang studi kasusnya.

b. Validitas Internal

Validitas internal berkaitan dengan penelitian-penelitian yang kausal atau eksplanatoris, yang mana peneliti mencoba untuk menentukan apakah peristiwa X menyebabkan peristiwa Y. Jika dalam suatu penelitian, peneliti salah menyimpulkan bahwa ada hubungan kausal antara X dan Y tanpa mengetahui bahwa faktor ketiga yaitu Z yang sebenarnya telah mengakibatkan Y, maka desain penelitian tersebut gagal memperoleh validitas internal. Masalah yang berkenaan dengan validitas internal untuk studi kasus yaitu pembuatan inferensi yang lebih luas.

c. Validitas Eksternal

Uji validitas eksternal berkaitan dengan soal mengetahui apakah temuan-temuan suatu penelitian dapat digeneralisasikan diluar kasus yang bersangkutan.

#### d. Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mendapatkan keyakinan bahwa jika seorang peneliti mengikuti secara tepat prosedur yang sama sebagaimana yang dideskripsikan oleh peneliti sebelumnya dan menyelenggarakan ulang studi kasus yang sama dan akan sampai pada temuan dan kesimpulan yang sama juga.

Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data dengan validitas konstruk untuk mendapatkan data yang *valid* dan kredibel, yaitu melalui multisumber bukti dan membangun rangkaian sumber bukti dengan mengumpulkan bukti-bukti selama proses pengumpulan data.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2017, p. 248) 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 memustikan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Adapun bentuk-bentuk analisis yang dominan dalam studi kasus menurut Yin (2015, p. 140-158) yaitu:

a. Penjodohan Pola

Membandingkan pola yang didasarkan atas empiri dengan pola yang diprediksikan atau dengan beberapa prediksi alternatif. Jika kedua pola memiliki persamaan, hasilnya dapat menguatkan validitas internal studi kasus yang bersangkutan. Dalam penelitian ini, penjodohan pola akan relevan dengan pola variabel-variabel spesifik yang diprediksi dan ditentukan sebelum pengumpulan datanya.

b. Pembuatan Eksplanasi

Menganalisis data studi kasus dengan cara membuat suatu eksplanasi tentang kasus yang bersangkutan. Bentuk ini pada dasarnya relevan untuk studi kasus eksplanatori karena tidak bertujuan untuk menyimpulkan suatu penelitian melainkan mengembangkan gagasan-gagasan untuk penelitian selanjutnya.

c. Analisis Deret Waktu

Menganalisis deret waktu secara langsung dan analog dengan analisis deret waktu yang diselenggarakan dalam eksperimen dan kuasi eksperimen. Semakin rumit dan tepat pola yang ditemukan, semakin tertumpu analisis deret waktu pada landasan yang kokoh bagi penarikan konklusi studi kasus.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data penjodohan pola karena peneliti membandingkan antara hasil penelitian yang diperoleh dari datum satu dengan datum lainnya dan mengkaitkan dengan konsep yang digunakan yaitu *The Five Ms of Social CRM*.