



### **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 adalah kepercayaan yang mendasar atau metodologi yang diterima secara luas (Lincoln, Lynham, dan Guba, 2011, dikutip dalam Creswell, 2016, hal. 1). Penelitian ini menggunakan paradigma post positivisme. Paradigma post positivisme adalah paradigma yang menentang gagasan tradisional mengenai sikap dan perilaku manusia serta kebenaran ilmu pengetahuan (Philip dan Burbules, 2000 dikutip dalam Creswell, 2016, hal. 7).

Masalah penelitian yang dipelajari dengan paradigma ini adalah kebutuhan untuk mengidentifikasi dan menilai hal-hal yang mempengaruhi sebuah hasil akan suatu peristiwa atau fenomena. Pengetahuan yang berkembang melalui paradigma ini didasari oleh pengamatan akan suatu peristiwa.

Penelitian post positivisme diawali dengan menguji teori-teori tertentu kemudian hasil temuan yang diperoleh dianalisis. Hasilnya dapat berupa mendukung atau sesuai dengan teori yang ada, namun juga dapat menentang teori yang ada dan kemudian dilanjutkan dengan perbaikan untuk penelitian selanjutnya.

U  
M  
M  
N  
U  
N  
I  
V  
E  
R  
S  
I  
T  
A  
S  
M  
U  
L  
T  
I  
M  
E  
D  
I  
A  
N  
U  
S  
A  
N  
T  
A  
R  
A

Asumsi dasar mengenai paradigma ini dikemukakan oleh Philips dan Burbules (2000, dikutip dalam Creswell, 2016, hal. 8) sebagai berikut:

- a. Pengetahuan bersifat dugaan, tidak ada kebenaran yang mutlak sehingga diperlukan pengumpulan bukti untuk memperkuat penelitian itu sendiri.
- b. Penelitian merupakan sebuah proses untuk mengumpulkan klaim dan kemudian klaim yang telah terkumpul tersebut akan diperbaiki atau bahkan dihilangkan agar kebenarannya dapat jauh lebih kuat.
- c. Penelitian dilakukan dengan wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. Hal ini dijadikan sebagai pertimbangan rasional untuk membentuk pengetahuan.
- d. Penelitian berupaya untuk mengembangkan pernyataan yang dapat menjelaskan suatu peristiwa serta menggambarkan suatu hubungan sebab akibat yang menarik.
- e. Peneliti harus bersikap objektif dalam melakukan penelitian guna menghindari bias pada hasil penelitian.

Paradigma post positivisme pada dasarnya membutuhkan dasar filsafat ilmu, yaitu ontologi, epistemologi, dan aksiologi (Ardianto dan Qoumaruzzaman, 2016, h. 101) Ontologi, post positivisme memiliki sifat *critical realism* atau kritis, yaitu memandang bahwa realitas berada di dalam kenyataan sesuai dengan hukum alam tetapi mustahil bagi manusia dapat melihat realitas tersebut secara benar. Hal ini menyebabkan pendekatan eksperimental melalui observasi tidak cukup,

dibutuhkan triangulasi data seperti penggunaan bermacam-macam metode, sumber data, peneliti dan teori.

Kemudian, ontologi dan epistemologi memiliki asumsi tentang landasan ilmu-ilmu sosial, asumsi tersebut mencakup tiga gagasan, yaitu:

- a. Ilmu pengetahuan dapat diperoleh dari pencarian akan relasi kasual dan keteraturan antara komponen dunia sosial.
- b. Relasi kasual dapat ditemukan apabila ada pemisahan antara peneliti dan subjek penelitiannya.
- c. Pemisahan tersebut dijamin menggunakan metode ilmiah.

Denzim dan Guba (2011 dikutip dalam Ardianto dan Qoumaruzzaman, 2016, h. 102) menjelaskan secara epistemologis bahwa hubungan antara pengamat dengan objek yang diteliti tidak bisa dipisahkan. Aliran post positivisme menyakini bahwa peneliti tidak dapat melihat kebenaran apabila peneliti tidak ikut terlibat langsung dengan objek penelitian.

### **3.2 Jenis dan Sifat Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian jenis ini dimaksudkan untuk mengamati fenomena dan peristiwa yang terjadi untuk mendeskripsikan dan menganalisa berbagai data dan informasi yang ditemukan tanpa menggunakan alat kuantifikasi dan prosedur statistik. Ada beberapa pengertian dari penelitian kualitatif, yaitu pertama, Moleong (2014, hal. 6)

mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena, tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Subjek penelitian yang dimaksud adalah perilaku, persepsi, motivasi, informasi, tindakan, dan sebagainya secara holistik, dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Kedua, penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempelajari hal-hal yang menjadi suatu penyebab akan suatu fenomena atau memahami bagaimana fenomena tersebut ketika diterima oleh masyarakat (Denzim dan Lincoln, 2005 dikutip dalam Merriam, 2009, hal.13).

Ketiga, penelitian kualitatif adalah penelitian yang mencakup berbagai teknik interpretatif yang berusaha untuk mendeskripsikan, mengetahui sebuah proses sebelumnya hingga memahami suatu fenomena yang terjadi dengan sebuah arti bukan dalam frekuensi angka (Maanen, 1979 dikutip dalam Merriam, 2009, hal. 13). Hatch (2002) serta Marshal dan Rossman (2011, dikutip dalam Creswell 2016, hal 247) menjelaskan karakteristik dari penelitian kualitatif, yaitu:

- a. Peneliti kualitatif cenderung mengumpulkan data ilmiah pada lingkungan tempat masalah itu terjadi atau diteliti.
- b. Peneliti kualitatif cenderung mengumpulkan data melalui observasi, memeriksa dokumen dan wawancara.
- c. Peneliti kualitatif cenderung mengumpulkan data dari banyak sumber, tidak hanya bergantung pada satu data saja.

- d. Peneliti kualitatif cenderung membangun pola, kategori, serta tema yang disusun dari atas (induktif) dengan mengolah data menjadi satuan unit yang lebih abstrak. Kemudian secara deduktif untuk melihat kembali data dari unit yang telah disusun untuk menentukan bukti yang dapat mendukung setiap unit.
- e. Dalam proses penelitian, peneliti tetap fokus untuk mempelajari makna yang disampaikan oleh narasumber.
- f. Rancangan awal penelitian dapat berubah atau bersifat dinamis karena semua tahap dapat berubah ketika peneliti sudah turun ke lapangan dan mengumpulkan data.
- g. Peneliti merefleksikan peran mereka pada penelitian melalui latar belakang pribadi, budaya, dan pengalaman.
- h. Gambaran yang kompleks dari masalah yang diteliti.

Sifat penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah peneliti hanya memaparkan suatu peristiwa atau fenomena bukan menjelaskan hubungan, menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual yang menjelaskan situasi yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa suatu fenomena, membuat perbandingan atau evaluasi serta menentukan apa yang dilakukan oleh orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk membuat rencana dan keputusan di masa yang akan datang (Rakhmat, 2011, h.24).

Ciri lain dari penelitian deskriptif adalah peneliti bertindak sebagai pengamat atau melakukan observasi pada suatu peristiwa atau fenomena. Penelitian deskriptif lahir karena ada suatu peristiwa yang menarik perhatian peneliti, namun belum ada kerangka teoritis yang menjelaskannya (Rakhmat, 2011, h.25).

### 3.3 Metode Penelitian

Terdapat beberapa metode penelitian pada ilmu-ilmu sosial, yaitu studi kasus, eksperimen, survei, historis, dan analisis informasi dokumenter. Metode penelitian tersebut pada praktiknya memiliki keuntungan dan kerugian tersendiri seperti, tipe pertanyaan penelitiannya, kontrol yang dimiliki peneliti terhadap peristiwa perilaku yang akan ditelitinya dan fokus terhadap fenomena penelitiannya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus. Metode penelitian studi kasus adalah metode yang digunakan ketika pertanyaan penelitian mengandung unsur bagaimana dan mengapa atau *uhow* dan *why*. Pada umumnya penelitian studi kasus dilakukan pada hal-hal yang membahas organisasi, sebuah proses dan program serta institusi. Penelitian studi kasus juga diartikan sebagai penelitian yang dilakukan oleh proses observasi (Yin, 2018, h. 44).

### 3.4 Key Informan / Informan



Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam memilih informan dalam penelitian ini. Peneliti memilih informan yang tepat untuk diteliti karena informan tersebut dapat memberikan pemahaman tentang riset dan fenomena secara spesifik (Creswell, 2014, h. 217).

Informan adalah seseorang yang sangat penting dalam penelitian ini karena peneliti mendapatkan data-data yang diperlukan melalui informan yang peneliti pilih dan masuk dalam kriteria penelitian ini. . Informan dalam penelitian ini berjumlah dua orang yaitu Loyalty Operation Manager dan Social Media Specialist PT Global Loyalty Indonesia atau Ponta.

Alasan peneliti memilih dua narasumber ini karena mereka adalah orang yang bertanggung jawab dengan pelaksanaan dan program yang dilakukan pada media sosial perusahaan. Mereka adalah orang yang mengetahui segala bentuk informasi yang masuk dan keluar melalui media sosial serta mengelola media sosial itu sendiri.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data pada penelitian ini untuk mendapatkan data yang valid. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu: (Yin, 2018, h. 156-165)

#### **a. Dokumentasi**



Studi dokumendiperlukan untuk melengkapi data lainnya yang diperoleh peneliti. Ada beberapa variasi dari studi dokumenyaitu *email*, surat, catatan kecil, pengumuman, laporan dari sebuah *event*, dokumen administrasi, laporan internal, hasil penelitian sebelumnya hingga berita-berita pada media.

b. Wawancara

Salah satu sumber data yang sangat penting dari penelitian studi kasus yaitu data yang diperoleh melalui wawancara. Wawancara dilakukan untuk menjawab pertanyaan yang mengandung unsur bagaimana dan mengapa atau *how* dan *why*. Pada umumnya peneliti pada penelitian studi kasus merekam percakapan wawancara yang dilaksanakan sehingga peneliti mendapatkan data yang lengkap.

c. Observasi Langsung

Penelitian studi kasus tidak bergantung dari satu sumber data sehingga peneliti dapat melakukan observasi langsung. Observasi yang dilakukan dapat berupa partisipasi dalam rapat organisasi, mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh karyawan, serta kerja lapangan untuk mengumpulkan data yang valid. Observasi juga dapat berupa keterlibatan peneliti dalam suatu peristiwa sehingga peneliti dapat mengetahui secara jelas bagaimana proses yang dilakukan oleh perusahaan.

### 3.6 Keabsahan Data

Peneliti menggunakan teknik *construct validity* untuk memperoleh data yang valid. Teknik ini dilakukan dengan dua tahap yaitu, pertama, menetapkan konsep yang berhubungan dengan peristiwa atau fenomena yang terjadi serta memiliki tujuan yang sama. Kedua, mengidentifikasi langkah-langkah operasional yang sesuai dengan konsep.

Kemudian adagataktik untuk menemukan data yang valid dengan teknik *construct validity*, yaitu, pertama, peneliti hadir dengan berbagai sumber data. Kedua, data yang diperoleh kemudian digabungkan sehingga memperoleh data yang relevan. Ketiga, hasil dari studi kasus di *review* oleh *key informan*.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu penjadohan pola atau *pattern matching*. Penjadohan pola berfokus kepada hasil dari penelitian yang mengandung unsur pertanyaan bagaimana dan mengapa atau *how* dan *why*. Peneliti melakukan penjadohan antara hasil penelitian dengan teori yang telah ditentukan sebelumnya, hasil yang diperoleh dapat mendukung teori tersebut maupun menghasilkan hal yang berbeda (Yin, 2018, h. 224-225)

Jika studi kasus yang bersangkutan eksploratoris, maka polanya berkaitan dengan variabel dependen atau independen dari penelitian tersebut. Jika studi kasus yang bersangkutan deskriptif, maka polanya akan relevan dengan pola variabel spesifik yang diprediksi dan ditentukan sebelum pengumpulan data.