



### **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**

Berdasarkan judul penelitian “Implementasi *Personal Selling* Kwang Koan Kedai Kopi dan Bakpau Kopi Johny” maka penelitian menggunakan kualitatif dan bersifat deskriptif.

*“Qualitative research is a situated activity that locates the observer in the world. It consists of a set of interpretive, material practices that make the world visible. These practices transform the world. They turn the world into a series of representations, including fieldnotes, interviews, conversations, photographs, recordings, and memos to the self. At this level qualitative research involves an interpretive, naturalistic approach to the world. This means that qualitative researches study things in their natural settings, attempting to make sense of, or interpret, phenomena in terms of the meanings people bring to them.”*(Creswell, 2007, h. 36)

Penelitian kualitatif membahas secara mendalam mengenai fenomena yang terjadi di dunia. Melalui praktik yang sudah terjadi, penelitian jenis kualitatif bertujuan untuk mengungkap fakta yang terjadi melalui catatan lapangan, bentuk percakapan dengan orang yang terlibat atau terkait langsung, wawancara, atau memo sendiri. Pendekatan ini untuk mempelajari makna pada kejadian nyata.

Penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif (Moleong, 2010, h. 11). Penelitian deskriptif adalah bentuk pencarian dan pengumpulan data dalam

bentuk kata-kata maupun gambar. Hasil penelitian kualitatif adalah gambaran dari isi laporan berupa kutipan-kutipan data dan pernyataan yang menjadi pendukung dari fenomena tersebut. hal yang menjadi pertanyaan dari penelitian adalah mengapa dan bagaimaa. Alasan yang telah dipaparkan merupakan bentuk kutipan pendukung dari fenomena yang telah tertulis dalam laporan penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data secara mendalam mengenai fenomena yang terjadi dengan Kopi Johny dalam kegiatan *Personal Selling* serta promosi untuk pengenalan *brand* kepada publik. Penelitian ini juga membahas mengenai bentuk nilai yang ditanamkan serta bentuk usaha yang dilakukan oleh Kopi Johny dalam menekankan nilai pelayanan yang menjadi hal yang diwajibkan oleh Johny selaku pemilik. Penelitian menggunakan paradigma *post positivistik* untuk mencari tahu dan memahami tentang *Personal Seling* yang diterapkan oleh Kopi Johny.

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

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif memberikan perhatian pada realitas yang dikonstruksikan secara sosial, kedekatan hubungan antara peneliti dengan yang diteliti, serta situasi-situasi yang membatasi dan membentuk upaya pencarian pengetahuan. Studi kualitatif mencari jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berkenaan dengan bagaimana pengalaman sosial terbentuk dan diberikan makna

(Denzin & Lincoln, 2014 ; 4-6).. Oleh karena itu, dengan pendekatan kualitatif akan lebih efektif untuk mengetahui strategi-strategi komunikasi yang diimplementasikan dalam promosi sebuah produk. tanpa standarisasi dan penyempitan yang baku seperti yang terjadi dalam penelitian kuantitatif.

### **3.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode penelitian studi kasus. Metode penelitian dengan studi kasus dianggap sesuai untuk penelitian ini karena dapat melakukan perbandingan relevansi antara yang sudah terjadi dengan informasi yang diberikan oleh narasumber. Studi kasus adalah studi secara empirik yang berusaha untuk mencari tahu sebuah kasus atau banyak kasus untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana dan mengapa berdasarkan dengan fenomena yang sedang menjadi perhatian (Yazan, 2015, h. 148).

### **3.4 Key Informan dan Informan**

Informasi kunci merupakan individu yang digunakan oleh peneliti sebagai sumber dalam pengumpulan data. Informan kunci dipercaya karena memiliki argumen yang dianggap relevan dan kredibel dalam memberikan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dan memberikan petunjuk akan informasi. Informan merupakan individu yang berpartisipasi dalam riset untuk membantu peneliti mendapatkan data yang dapat ditafsirkan

bersama dengan informasi yang telah didapatkan (Daymon dan Holloway, 2010, h. 366).

*Key informan* dari penelitian ini adalah orang yang berkepentingan secara langsung dengan keberlangsungan dari bisnis Kopi Johny, yaitu Johny Poluan selaku pemilik dan Nancy Dona selaku *Store Manager* dari cabang Kopi Johny Gading Serpong dan Puri. Sedangkan *informan* tambahan yaitu Giovane Tionardy, selaku pelanggan setia dari Kwang Koan Kedai Kopi dan Bakpau Kopi Johny. *Informan* tambahan dibutuhkan dalam penelitian ini untuk memberikan informasi pelengkap dan perbandingan kebenaran yang didapatkan oleh *key informan* utama sebagai bentuk evaluasi terhadap pernyataan yang telah diberikan oleh *Key Informan*.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*in depth interview*) untuk lebih fokus terhadap topik yang akan dibahas dengan narasumber. Wawancara tidak terikat dengan pertanyaan yang terpadu untuk menghindari pertanyaan atau jawaban yang terlalu kaku. Peneliti akan

fokus terhadap pertanyaan seputar strategi yang digunakan serta implementasinya dalam realisasi perusahaan.

## 2. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menelaah teori, pendapat serta pernyataan dalam bentuk tulisan melalui buku atau artikel yang relevan dan komprehensif untuk permasalahan yang sedang diteliti (Sarwono, 2006, h. 35).

Peneliti mengumpulkan data dari lapangan untuk studi pustaka. Selain itu penelitian juga mengumpulkan data secara *online* yang tersedia dalam paparan media internet.

Data untuk bahan studi pustaka peneliti dapatkan melalui sumber berupa jurnal, buku, artikel serta berita sebagai bahan acuan maupun skripsi penelitian terdahulu untuk menjadi patokan.

### 3.6 Uji Keabsahan Data

Menurut Yazan (2015, h. 146), keabsahan data sebagai suatu kombinasi dari bermacam sudut pandang dapat digunakan oleh peneliti untuk bentuk perkuat data. Hal ini dilakukan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai sebuah peristiwa yang akan diteliti.

Kombinasi dari beberapa sudut pandang tersebut adalah wujud dari triangulasi.

*“Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang. Maka dari itu, triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.”*  
(Rahardjo, 2010, para. 2)

Sesuai pernyataan yang telah dipaparkan oleh para pakar maka dapat disimpulkan bahwa triangulasi adalah proses penyatuan data yang telah didapatkan selama penelitian. Data tersebut diantaranya adalah

1. Hasil dari wawancara bersama dengan narasumber berdasarkan *key informan* dan *informan* sesuai dengan yang telah ditentukan.
2. Realita atau fakta yang terjadi di lapangan.
3. Pengaitan dengan teori dalam penelitian.

Dengan penelitian dan kajian dari triangulasi yang telah dilakukan dalam penelitian diharapkan agar peneliti tidak terjebak dengan subjektivitas pribadi maupun kesesatan berpikir saat melakukan intepretasi dari hasil penelitian. Proses intepretasi hasil penelitian diharapkan berdasarkan dengan fakta tanpa ada penambahan yang membuat artian berbeda dalam hasil penelitian.