



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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

Penelitian merupakan salah satu cara untuk menemukan kebenaran terhadap suatu fenomena. Dalam melakukan suatu penelitian, peneliti perlu menggunakan suatu bentuk atau cara pandang dalam menemukan kebenaran tersebut yang biasanya disebut dengan paradigma. Untuk melihat apakah sebuah teori terimplementasi dalam kehidupan sehari-hari maka peneliti menggunakan paradigma penelitian kualitatif. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma *post-positivism*. Paradigma *post-positivism* menurut Philips dan Burbules adalah paradigma yang menentang bahwa ilmu pengetahuan merupakan suatu kebenaran mutlak yang mengakui bahwa manusia tidak selalu yakin atau bereaksi positif terhadap suatu pengetahuan terkait perilaku dan tindakan manusia (Creswell, 2014, p. 7).

Paradigma *post-positivism* adalah perkembangan dari paradigma positivisme yang menentang bahwa ilmu pengetahuan merupakan suatu kebenaran mutlak yang mengakui bahwa manusia tidak selalu yakin atau bereaksi positif terhadap suatu pengetahuan terkait perilaku dan tindakan manusia. Paradigma *post-positivism* masih mempertahankan pandangan mengenai adanya faktor yang dapat mempengaruhi hasil akhir (Creswell, 2014, p. 8). Dengan menggunakan paradigma ini, peneliti terjun langsung untuk melihat fenomena atau permasalahan yang diteliti serta langsung mengambil data dengan cara berinteraksi langsung dengan orang-orang yang terlibat dalam program *customer relationship management* PT Astra International – Toyota Sales Operation (AUTO2000). Paradigma yang penulis gunakan ini, nantinya akan mempermudah penulis untuk menentukan metodologi penelitian yang dilakukan peneliti dalam membedah hasil penelitian.

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

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, bertujuan untuk mengetahui suatu hal seperti ide, persepsi dan pendapat menurut pandangan manusia yang tidak dapat diukur dengan angka. Penelitian kualitatif deskriptif menyajikan data dalam bentuk naratif, apa yang disajikan sebagai hasil dari penelitian bersumber dari data yang dikumpulkan seperti hasil rekaman, wawancara, foto, dokumen pribadi mengenai objek penelitian, yang kemudian dilaporkan sesuai dengan makna yang sebenarnya dalam konteks yang benar (Yusuf, 2019, p. 333). Penelitian yang bersifat deskriptif menggambarkan fenomena yang ada, baik yang bersifat alamiah ataupun hasil rekayasa, menjelaskan realitas yang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antar variabel (Kriyantono, 2010, p. 69).

Penelitian ini mendeskripsikan fenomena yang berlangsung terkait dengan strategi *customer relationship management* melalui program aplikasi mobile AUTO2000 Fun yang dilakukan PT Astra International – Toyota Sales Operation untuk meningkatkan loyalitas pelanggannya. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif karena ingin mendapatkan jawaban sedalam-dalamnya dari berbagai teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini, peneliti menjadi instrument kunci yang mengarahkan penelitian yang berawal dari penggalian data dari berbagai sumber yang kredibel hingga tahap proses pengolahan data sehingga peneliti dapat mendeskripsikan atau menjabarkan dengan baik mengenai masalah yang sedang diteliti yaitu strategi *customer relationship management* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

### **3.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah studi kasus. Penelitian yang menggunakan metode ini merupakan penelitian yang ingin memahami latar belakang suatu permasalahan dan menelaah suatu kasus secara mendalam, holistik, dan naturalistik (Yusuf, 2019, p. 339). Metode studi kasus memberikan penjelasan mengenai suatu objek yang diteliti. Objek yang diteliti dapat berupa seseorang, perusahaan atau lingkungan sekitar yang dapat menghasilkan pernyataan bersifat

deskriptif (Ardianto, 2010, p. 65). Studi kasus adalah strategi yang cocok digunakan apabila inti dari pertanyaan penelitian berkenaan dengan “mengapa” atau “bagaimana”. Apabila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa yang diteliti, serta fokus penelitian terletak pada fenomena masa kini di dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2009, p. 57).

Dari pengertian mengenai studi kasus di atas, penulis memahami bahwa desain penelitian studi kasus yang menelaah suatu kasus secara mendalam mengenai suatu objek yang diteliti bertujuan untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian seperti pada pertanyaan “mengapa” atau “bagaimana” pada fokus penelitian, sehingga akan mempermudah penulis untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Metode ini dianggap relevan untuk melakukan penelitian mengenai strategi *customer relationship management* yang dilakukan oleh PT Astra International – Toyota Sales Operation. Melalui pemaparan konsep dan teori dari kasus yang diangkat akan membantu menyajikan logika yang ada dibalik fenomena penelitian.

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

Metode untuk pemilihan informan yang digunakan penulis adalah dengan kriteria atau ketentuan yang harus dipenuhi oleh narasumber. Kriteria yang penulis tetapkan yakni merupakan pihak internal AUTO2000, bagian dari divisi CRM AUTO2000 dan terlibat langsung dalam proses pembuatan program AUTO2000 Fun. Informan kunci yang dipilih penulis adalah:

1. Cahaya F.Tantriani selaku CSD & Marcomm Department Head AUTO2000
2. Farida Siswoko selaku CRM Supervisor AUTO2000

Alasan penulis memilih informan tersebut karena masing-masing dari mereka telah memenuhi kriteria yang penulis tetapkan dan memiliki peranan dalam strategi CRM PT Astra International – Toyota Sales Operation (AUTO2000).

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian adalah wawancara mendalam, observasi dan studi pustaka.

#### 1. Wawancara mendalam

Penulis akan melakukan wawancara mendalam kepada informan yang telah ditetapkan sebagai data primer. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam merupakan suatu proses interaksi antara pewawancara dengan sumber informasi melalui komunikasi langsung, di mana pewawancara dapat bertanya langsung mengenai objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya (Yusuf, 2019, p. 372).

Menurut Moleong dengan melakukan wawancara mendalam dengan responden peneliti akan mempermudah untuk mengetahui lebih dalam mengenai alasan responden mengambil strategi atau kebijakan tersebut. Dalam melakukan wawancara mendalam, peneliti bersifat informal dengan sistem berbincang-bincang yang terencana - tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang dirancang untuk memunculkan pendapat dan opini dari narasumber (Ardianto, 2010, p. 61).

#### 2. Observasi

Penulis langsung terjun ke lapangan untuk melakukan observasi yaitu agar dapat mengetahui dan menyelidiki tingkah laku non-verbal dan aktivitas individu – individu di lokasi penelitian. Dalam melakukan pengamatan, peneliti merekam dan mencatat dengan terstruktur maupun semistruktur hasil pengamatan dari narasumber.

Keberhasilan suatu observasi sangat ditentukan oleh penulis, karena penulis yang melihat serta mendengar suatu objek penelitian dan kemudian menyimpulkan dari apa yang diamati tersebut. Penulis menjadi kunci keberhasilan dan ketepatan hasil penelitian, karena ialah yang memberi makna tentang apa yang diamatinya dalam suatu realitas dan melihat bagaimana hubungan antara suatu aspek dengan aspek yang lain pada objek yang diamatinya (Yusuf, 2019, p. 384).

### 3. Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan penulis sebagai data pendukung dalam menganalisis hasil penelitian. Bahan teknik pengumpulan data ini diperoleh dari dokumen – dokumen, buku, Koran dan sebagainya yang menyangkut objek penelitian. Studi pustaka menjadi salah satu teknik pengumpulan data yang penting karena dapat mendukung dan menambahkan bukti dari sumber-sumber lain. Kemudian dapat membantu verifikasi ejaan atau nama yang tepat pada saat melakukan wawancara, studi pustaka juga dapat menambahkan rincian secara spesifik untuk mendukung informasi dari narasumber (Yin, 2009, p. 104).

Data hasil wawancara dengan narasumber akan dibandingkan atau dianalisis dengan menggunakan bahan yang diperoleh dari studi pustaka sehingga dapat menghasilkan kesimpulan dari pertanyaan penelitian yaitu Bagaimana PT Astra International – Toyota Sales Operations menerapkan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan melalui program aplikasi AUTO2000 FUN.

#### **3.6 Keabsahan Data**

Keakuratan, keabsahan dan kebenaran suatu data yang sudah dikumpulkan dan dianalisis akan menentukan keberhasilan suatu penelitian dengan ketepatan hasil penelitian yang sesuai masalah dan fokus penelitian. Agar penelitian yang dilakukan peneliti membawa hasil yang tepat dan benar sesuai dengan konteksnya, maka peneliti melakukan pengujian keabsahan data dengan teknik triangulasi agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Triangulasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data agar peneliti dapat menginterpretasikan data yang lebih akurat dan kredibel (Yusuf, 2019, p. 395).

Beberapa cara yang dapat dilakukan yaitu dengan menggunakan sumber yang banyak dan metode yang berbeda. Penggunaan sumber data yang banyak untuk

triangulasi memiliki arti bahwa peneliti akan semakin banyak memperoleh informasi, apabila informasi dari sekian banyak narasumber berbeda maka dapat disimpulkan bahwa ada yang tidak benar. Sedangkan penggunaan metode yang berbeda dapat diartikan jika pada tahap pertama informasi dikumpulkan dengan observasi, maka tahap selanjutnya menggunakan metode yang lainnya seperti wawancara. Kemudian dapat meyakinkan hasil penelitian lagi melalui informasi di dalam dokumen – dokumen tentang aspek yang sama (Yusuf, 2019, p. 396).

Teknik triangulasi juga dapat dilakukan dengan menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya menggunakan data empiris yang tersedia, jawaban dari hasil wawancara dengan narasumber dapat di *cross-check* dengan dokumen yang ada. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang didapatkan dari sumber yang berbeda (Kriyantono, 2010, p. 72).

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang lebih bersifat uraian berdasarkan hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif dan diuraikan dalam bentuk deskriptif. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2008, p. 244).

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model Miles dan Huberman yang menegaskan, bahwa data yang terkumpul dalam penelitian kualitatif dapat melalui teknik yang bervariasi seperti wawancara, observasi, catatan melalui tape, dsb. Data yang terkumpul lebih banyak berupa kata-kata dari pada angka. Oleh karena itu, data harus diproses dan dianalisis

sebelum dapat digunakan. Miles dan Huberman mengemukakan tiga langkah untuk menganalisis data, yaitu sebagai berikut: (Yusuf, 2019, p. 407)

1. Reduksi data

Reduksi data menunjuk pada proses pemilihan, penyederhanaan serta pemisahan data yang belum diolah berdasarkan catatan tertulis lapangan. Kegiatan ini mengharuskan peneliti untuk memilah data mana yang akan difokuskan dan data yang tidak akan digunakan, serta mengembangkan pola rangkuman dari data penelitian. Reduksi data adalah bentuk analisis yang memilih, memfokuskan, mempertajam, membuang dan mengorganisasikan data dalam suatu cara agar dapat ditarik kesimpulan akhir yang dapat diverifikasikan.

2. Data *display*

Data display adalah kumpulan informasi yang telah tersusun yang dapat memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melalui data display, akan membantu peneliti memahami apa yang terjadi dalam melakukan analisis berdasarkan pemahaman yang bersangkutan. Bentuk display data yang paling umum dapat berupa teks naratif mengenai peristiwa yang terjadi di masa lampau.

3. Kesimpulan/verifikasi

Kesimpulan menuntut verifikasi oleh orang lain yang ahli dalam bidang yang diteliti atau mengecek dengan data lain.