



### **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

Paradigma merupakan sebuah faktor yang menentukan peneliti dalam melihat sebuah fenomena. Fenomena dalam paradigma penelitian kualitatif melihat apakah penerapan teori sesuai dengan kehidupan sehari-hari. Menurut Bodgan dan Bikklen dalam Moleong (2010.p.49) mengartikan paradigma sebagai sebuah kumpulan longgar dari sejumlah pendapat yang dipegang bersama, konsep, atau proposisi yang memposisikan cara berpikir dan penelitian.

Menurut Denzin dan Lincoln (2009.p.135) paradigma memiliki empat jenis, yaitu paradigma *positivisme*, teori kritis, *post-positivisme*, dan *konstruktivisme*. Dalam melakukan penelitian menggunakan paradigma *post-positivisme*. *Post-positivisme* itu memiliki maksud terlibat untuk melihat yang sedang diteliti. Pemilihan paradigma ini akan mempermudah dalam memilih metodologi penelitian dilakukan dalam melakukan proses terhadap data yang peneliti dapatkan.

Creswell (2013.p.24) mengemukakan bahwa *post-positivisme* adalah proses pendekatan yang menekankan unsur logis pada pengumpulan data empiris dan juga kritis pada suatu kenyataan dengan tujuan efek dan menetapkan hasil berdasarkan teori.

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

Menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Memilih metode pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengetahui hal-hal seputar ide, pandangan, pendapat menurut pandangan manusia yang dalam tidak dapat diukur dengan angka. Moleong (2007.p.11) berpendapat bahwa penelitian deskriptif menitikberatkan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang diakibatkan oleh adanya implementasi metode kualitatif.

Bogdan dan Taylor dalam Moloeng (2007.p.4) mengartikan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang menjadikan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Dengan penentuan sifat penelitian deskriptif, melakukan pengolahan data dengan tepat dan terperinci sesuai dengan topik penelitian yaitu strategi *personal selling* Fabelio dalam membuat keputusan pembelian.

### **3.3 Metode Penelitian**

Studi kasus menjadi pemilihan dalam menentukan metode penelitian. Denzin dan Lincoln (2009.p.301) kasus adalah suatu sistem yang terbatas. Studi kasus memberikan gambaran terhadap individu, inidividu bisa diartikan sebagai orang, tetapi bisa diartikan sebagai lingkungan sekitar, lembaga, sekolah, dan perusahaan. Menurut

Ardianto (Ardianto.p.65) penelitian kualitatif ini adalah suatu penelitian yang menghasilkan prosedur analisa yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Menurut Denzin dan Lincoln (2009.p. 302) dalam buku *Qualitative Research* menjelaskan terdapat tiga jenis kajian mengenai studi kasus, yaitu studi kasus intrinsik, instrumental, dan kolektif. Metode ini menjadi metode yang paling tepat dalam penelitian dengan melakukan implementasi teori dan konsep dari permasalahan yang diangkat maka akan memberikan hasil sesuai dengan logika dibalik fenomena penelitian.

#### 3.4 *Key Informant dan Informant*

Melakukan wawancara kepada dua informan, yang memiliki hubungan dengan kegiatan *personal selling* Fabelio. Moleong (2006.p. 132) mendefinisikan *Informan* sebagai orang yang digunakan untuk meberikan informasi mengenai situasi dan situasi latar belakang penelitian. *Key informant* adalah narasumber yang dianggap menjadi sumber informasi pokok dari penelitian karena

penguasaan terhadap data atau informasi yang sedang diteliti. Dari dua informan yang terpilih untuk melakukan wawancara, terdapat satu *key informant* dan satu *informant insidensial*. Dua informan yang terpilih sebagai berikut:

1. Rafa selaku *Sales Executive* Fabelio Alam Sutera *showroom*. Rafa adalah yang mengetahui langkah langkah proses penjualan personal diterapkan atau tidak di perusahaan Fabelio. Rafa dijadikan subjek utama dikarenakan Rafa yang melakukan langkah langkah ini sesuai dari tahap pertama sampai terakhir.
2. Winda Anoem selaku *Store Manager* Fabelio Alam Sutera *showroom*. Pemilihan Winda Anoem didasarkan oleh turut ikut sertanya Winda dalam proses kegiatan *personal selling* Fabelio. Winda juga menjadi sumber informasi bagaimana tingkat keberhasilan divisi *personal selling* Fabelio dalam melayani pelanggan, khususnya pelanggan Fabelio Alam Sutera *showroom*.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan studi pustaka

#### 1. Wawancara

Mengumpulkan data dengan melakukan wawancara kepada empat informan yang memiliki keterkaitan dengan *personal selling* Fabelio dalam membangun loyalitas pelanggan Fabelio. Dengan melakukan wawancara, pemendapatkan informasi dari pihak Fabelio dan dari pelanggan Fabelio. Hal ini membuat informasi yang didapatkan lengkap dari kedua pihak yang bersinggungan langsung terkait performa *sales executive* Fabelio.

Menurut Ardianto informan penelitian terbagi menjadi 3 golongan, yaitu (2010, h. 62)

- a. Informan kunci adalah orang yang memiliki keterlibatan langsung dengan masalah yang sedang diteliti.
- b. Informan ahli adalah orang yang memahami materi dan bisa menjelaskan terakait dengan dengan masalah yang sedang di teliti.
- c. Informan insidensial adalah semua orang yang termasuk lingkup penelitian dan mampu memberikan penjasalam terkait hal yang dirasakan.

## 2. Observasi

Observasi adalah sebuah kegiatan mengamati dengan acuan data dan juga fakta berkaitan dengan dunia nyata. Faisal dalam Sugiyono (2009, p. 227) menyatakan observasi dibagi menjadi observasi berpartisipasi, observasi secara terbuka dan tersamar.

## 3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui buku, dokumen, jurnal, dan sebagainya. Studi pustaka berperan penting dan dipakai sebagai data pendukung. Dengan menggunakan studi pustaka lalu membandingkan dengan hasil yang didapatkan dari proses wawancara maka menghasilkan kesimpulan terhadap penelitian.

### **3.6 Keabsahan Data**

Triangulasi sebagai teknik pemeriksa keabsahan data. Denzin dalam Moleong (2010, p.330-331) berpendapat bahwa triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan sesuatu yang lain. Denzin juga menjelaskan adanya 4 bentuk triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang menggunakan pemanfaatan sumber, metode, penyidik, dan teori. Penelitian ini menggunakan Triangulasi metode yang menggunakan pengamat lain dalam keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Moleong (2010, h. 331).

## **1. Triangulasi metode**

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan. Namun demikian, triangulasi aspek lainnya tetap dilakukan.

## **2. Triangulasi antar-peneliti**

Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini diakui memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Tetapi perlu diperhatikan bahwa orang yang diajak menggali data itu harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak justru merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.



### **3. Triangulasi sumber data**

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informai tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

### **4. Triangulasi teori**

Terakhir adalah triangulasi teori. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh. Diakui tahap ini paling sulit sebab peneliti dituntut memiliki *expert judgement* ketika membandingkan temuannya dengan

perspektif tertentu, lebih-lebih jika perbandingannya menunjukkan hasil yang jauh berbeda.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009, p. 234) menyatakan analisis dalam data kualitatif diproses secara interaktif dan secara berkelanjutan sampai tuntas, dan menghasilkan datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009, p.246) mengemukakan bahwa kegiatan dalam analisa data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

