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.

Perpustakaan Univeristas Multimedia Nusantara

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan suatu sudut pandang terhadap objek penelitian yang digunakan untuk menilai sesuatu. Menurut Neuman dalam Manzilati (2017, h. 1), ”Paradigma adalah kerangka pikir umum mengenai teori dan fenomena yang mengandung asumsi dasar, isu utama, desain penelitian dan serangkaian metode untuk menjawab suatu pertanyaan penelitian.” Moelong (2007, h. 49) juga memaparkan bahwa paradigma dapat didefinisikan sebagai cara mendasar untuk mempersepsi, berfikir, menilai, dan melakukan yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang visi realitas.

Paradigma yang digunakan pada penelitian ini adalah paradigma *post-positivistik.* Menurut Creswell (2014, h. 31), paradigma *post-positivistik* memiliki ciri-ciri reduksionistis, logis, empiris, berorientasi, sebab dan akibat, dan deterministis berdasarkan pada teori sebelumnya. Menurut Bungin (2009, h. 242), “Paradigma *post-positivistik* mengutamakan interaksi antara peneliti dengan subjek yang diteliti melalui metode kualitatif seperti wawancara.” Creswell (2014, h. 7) juga memaparkan bahwa penelitian *post-positivistik* berusaha untuk mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar, yang

dapat berfungsi untuk menjelaskan situasi yang menjadi perhatian atau yang menggambarkan hubungan sebab akibat."

Berikut penjelasan Creswell (2015, h.49), mengenai asumsi filosofi terkait dengan paradigma *post-positivistik*.

Tabel 3.1 Paradigma Post-Postivistik

Ontologis	Ada realitas tunggal di luar sisi kita,"di luar sana". Peneliti mungkin tidak mampu memahaminya karena sedikitinya hal-hal yang mutlak
Epistemologis	Realitas hanya dapat diperkirakan. Validitas datang dari peneliti lain, bukan dari para partisipan
Aksiologis	Bias-bias peneliti perlu dikendalikan dan tidak diekspresikan dalam penelitian
Metodologis	Penggunaan metode dan penulisan ilmiah. Tujuan riset adalah menciptakan pengetahuan baru. Metode merupakan hal yang sangat penting.

Sumber : Creswell (2015, h.49)

Dalam penelitian ini, peneliti memilih paradigma *post-positivistik* karena peneliti ingin menelaah strategi CRM yang dilakukan Manulife Indonesia untuk membangun loyalitas pelanggan yang dinilai sangat penting bagi perusahaan.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian kualitatif. Menurut Ghony

dan Almanshur (2012, h. 25), “Penelitian kualitatif adalah penelitian untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.”

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian bersifat deskriptif. Raco (2010, h. 60) menjelaskan bahwa sifat deskriptif sebuah penelitian mengacu kepada cara penyajian data dengan menggunakan keterangan yang terperinci sehingga dapat membantu pembaca merasakan dan membayangkan keadaan yang terjadi sebenarnya.

Penelitian ini mengumpulkan data berupa kata-kata dan gambar. Pengumpulan data bisa berasal dari wawancara, foto, video, dokumen pribadi, catatan, dan dokumen resmi. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif karena peneliti ingin menganalisa bagaimana strategi CRM yang dilakukan Manulife Indonesia melalui para agennya untuk membangun loyalitas pelanggan.

3.3 Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode studi kasus Robert K. Yin. Menurut Yin (2013, h. 18), “Studi kasus adalah metode empiris yang menyelidiki sebuah fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika tidak ada batasan-batasan yang tegas antara fenomena dan konteks.”

Jenis studi kasus yang dipilih oleh peneliti untuk penelitian ini adalah studi kasus tunggal yang mendukung penelitian ini dengan satu kasus tunggal.

Peneliti memilih metode studi kasus bersifat deskriptif karena pada penelitian ini peneliti ingin menggambarkan sebuah fenomena secara mendalam menggunakan berbagai sumber data.

Peneliti menggunakan metode ini sesuai dengan pemaparan dari Yin (2013, h.4) bahwa studi kasus merupakan sebuah metode yang baik untuk digunakan dalam penelitian yang menggunakan banyak pertanyaan bagaimana dan mengapa dan studi kasus merupakan sebuah metode yang sangat sesuai untuk membahas sebuah fenomena secara mendalam.

3.4 Partisipan

Pada penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi. Peneliit memilih beberapa partisipan secara purposive dengan kriteria, yaitu memahami strategi CRM perusahaan, menjalankan CRM bagi Manulife Indonesia, dan untuk nasabah dengan kriteria sudah menjadi nasabah Manulife Indonesia lebih dari tiga tahun. Berdasarkan kriteria tersebut maka didapatkan empat partisipan untuk penelitian ini.

Tabel 3.2 Tabel Partisipan

No.	Nama Partisipan	Usia	Jabatan	Alasan pemilihan informan
1	Sugianto Purnomo	40 tahun	*Marketing Manager* Manulife Indonesia	Sebagai individu yang mengetahui strategi CRM Manulife Indonesia dari tahap perencanaan, penerapan, hingga evaluasi. Memiliki informasi yang lengkap.

2	Lim Tony	32 tahun	Agen Aktif Manulife Indonesia	Sebagai individu yang menjadi perantara perusahaan untuk menjalankan strategi CRM dengan para pelanggannya.
3	Tjhang Mie Mie	46 tahun	Pelanggan Manulife Indonesia	Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap strategi CRM yang diterapkan oleh PT Asuransi Manulife Indonesia khususnya melalui agen aktif perusahaan. Narasumber sudah menjadi nasabah Manulife Indonesia selama 8 tahun.
4	Mariati	42 tahun	Pelanggan Manulife Indonesia	Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap strategi CRM yang diterapkan oleh PT Asuransi Manulife Indonesia khususnya melalui agen aktif perusahaan. Narasumber sudah menjadi nasabah Manulife Indonesia selama 9 tahun.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian. Menurut Yin (2013, h. 103), “Enam sumber bukti dalam pengumpulan data studi kasus yaitu dokumen, rekaman arsip, wawancara, observasi langsung, observasi pemeran serta dan perangkat fisik.”

Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data:

1. Data Primer
    a. Wawancara

Wawancara menjadi pilihan peneliti karena ingin menggali informasi sebanyak-banyaknya dari narasumber. Teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur. Yin (2013, h. 108) menjelaskan bahwa wawancara terstruktur adalah tipe wawancara yang memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang lebih terstruktur, sejalan dengan survey.

b. Studi Dokumen

Menurut Sugiyono (2013, h. 240), "Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu." Dokumen bisa berupa tulisan, gambar atau karya monumental seseorang. Dokumen ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam membuat interpretasi data.

2. Data Sekunder

Sugiyono (2013, h. 131) memaparkan bahwa data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Peneliti juga menggunakan studi pustaka sebagai tambahan untuk mendukung konsep dan teori yang digunakan.

3.6 Teknik Keabsahan Data

Menurut Yin (2013, h. 71), keabsahan data dapat diketahui setalah melakukan empat tes keabsahan data, yaitu 1) keabsahan konstruk, 2) keabsahan internal, 3) keabsahan eksternal, dan 4) reliabilitas.

1. Keabsahan Konstruk (*Construct Validity)*

   Tiga taktik yang dapat digunakan untuk membangun keabsahan konstruk dalam melakukan studi kasus, yaitu:

   a. Penggunaan beberapa sumber bukti agar dapat mendorong alur penelitian.
   b. Membangun rantai bukti-bukti yang didapatkan agar bukti-bukti yang didapat terstruktur mengikuti alur penelitian
   c. Hasil penelitian ditinjau oleh *key informan* untuk menyesuaikan kembali informasi yang telah diberikan.

2. Keabsahan Internal (*Internal Validity)*

   Keabsahan internal merupakan konsep yang mengacu kepada seberapa jauh kesimpulan hasil penelitian menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

3. Keabsahan Eksternal (*External Validity)*

   Keabsahan eksternal berkaitan dengan mengetahui apakah penemuan studi dapat digeneralisasikan dengan studi lainnya seperti eksperimen, survei, dan studi kasus.

4. Reliabilitas (*Reliability)*

   Tujuannya adalah untuk memastikan penelitian berikutnya mengikuti prosedur yang sama seperti yang telah dijelaskan pada penelitian sebelumnya sehingga hasil penelitian dan kesimpulan akan sama.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan keabsahan internal yang dipaparkan oleh Yin (2013, h. 71). Peneliti memilih keabsahan internal karena peneliti menetapkan hubungan kausal, yaitu strategi CRM dan loyalitas pelanggan.

3.7 Teknik Analisis Data

Yin (2013, h. 217) memaparkan beberapa teknik analisis data yang dapat digunakan untuk menganalisis studi kasus, yaitu 1) *pattern matching*, 2) *explanation building*, 3) *time-series analysis*, 4) *logic models*, dan 5) *cross-case synthesis*.

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan teknik *pattern matching.* Menurut Yin (2013, h. 217), ”Pattern matching suatu teknik yang membandingkan pola yang didasarkan atas data empiris dengan pola yang diprediksikan. Apabila terdapat kesamaan antara kedua pola maka hasilnya dapat digunakan untuk memperkuat validitas internal.”

Peneliti menggunakan teknik analisis data *pattern matching* karena peneliti ingin melihat apakah Manulife Indonesia menjalankan CRM, bagaimana strategi CRM yang dijalankan Manulife Indonesia untuk membangun loyalitas pelanggan, dan apakah strategi CRM yang diterapkan Manulife Indonesia efektif untuk membangun loyalitas pelanggan.