

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan paradigma *post-positivisme*. Creswell menjelaskan bahwa paradigma *post-positivisme* adalah pendekatan yang reduksionik, logis, penekanan pada pengumpulan data empiris, kritis, melihat suatu realita dengan orientasi efek dan menentukan hasil berdasarkan teori-teori. (Creswell, 2013, p.24)

Menurut Creswell, terdapat asumsi dasar yang menjadi inti paradigma penelitian *post-positivisme* sebagai berikut:

- Penelitian merupakan suatu proses dalam membuat klaim-klaim, kemudian memilah sebagian klaim tersebut menjadi suatu klaim-klaim lain yang jauh lebih kuat kebenarannya.
- Suatu pengetahuan dibentuk berdasarkan data, bukti, dan pertimbangan logis. Dalam praktiknya, peneliti mengumpulkan informasi dengan menggunakan elemen-elemen pengukuran tertentu yang diisi oleh partisipan atau dengan melakukan observasi mendalam di lokasi penelitian (Ardianto, 2016, p.60).

Sebagai pengguna paradigma *post-positivisme* dalam penelitian ini, dimulai dengan pemikiran berdasarkan bukti, fakta atau data sebagai awalan untuk membangun atau mengembangkan pengetahuan. Karakteristik utama dari paradigma *post-positivisme* dalam aspek Ontologi, aliran ini bersifat *critical realism* yang memandang bahwa realitas memang ada dan nyata sesuai dengan hukum alam,, universal, *general*, namun mustahil bila suatu realitas dapat dilihat secara benar oleh peneliti dengan mengambil jarak pada objek penelitian. Kemudian, secara aspek Epistemologis hubungan antara pengamat dengan objek atau realitas tidak bisa dipisahkan. Aliran ini menyatakan suatu hal tidak mungkin mencapai suatu klaim kebenaran

apabila pengamat mengambil jarak dengan apa yang diteliti. Oleh karena itu, hubungan antara pengamat harus bersifat interaktif, dengan catatan pengamat bersifat netral.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Jenis penelitian kualitatif dilakukan berdasarkan paradigma, strategi, dan implementasi model secara kualitatif., serta perspektif, strategi, dan model yang dikembangkan dalam penelitian ini sangat beraneka ragam. Menurut Denzin dan Lincoln (1987) dalam Moelong (2010, p.5) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan metode yang ada.

Selain itu, penelitian kualitatif juga dapat digunakan pada lingkup yang paling kecil, yaitu dalam satu kondisi sosial luas dan kompleks. Sehingga metode penelitian kualitatif bisa digunakan untuk meneliti suatu situasi yang sangat mikro seperti satu situasional hingga makro seperti masyarakat luar yang sangat rumit.

Kirk dan Miller (1986), mendefinisikan metode kualitatif adalah suatu tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam wilayah dan berhubungan dengan objek yang diteliti. Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor (1975) mendefenisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Moleong, 2010, p.4)

Adapun karakteristik penelitian kualitatif sebagai berikut:

- Penelitian ini dilakukan dalam kondisi alamiah, langsung pada sumber data dan peneliti merupakan kunci utama.

- Penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Data yang didapatkan akan berbentuk kata-kata atau suatu gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
- Penelitian kualitatif sangat menekankan pada proses suatu rancangan berjalan dibandingkan dengan hasil.
- Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
- Penelitian kualitatif lebih menekankan makna.

Penelitian kualitatif ini memiliki sifat deskriptif karena merupakan penelitian yang menjabarkan suatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti. Dengan artian, bahwa penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang menyajikan data atau informasi dalam bentuk kata-kata, kalimat, pernyataan dan juga konsep.

Dengan penelitian kualitatif deskriptif ini peneliti fokus pada strategi *Customer Relationship Management* yang diterapkan perusahaan agar dapat mempertahankan pelanggan dan mendapatkan data mengenai penggunaan strategi tersebut melalui studi kasus Kompas.id.

3.3 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Yin memaparkan studi kasus adalah suatu penelitian dengan pendekatan bersifat eksplanatif. Yin menekankan penggunaan pertanyaan *how* dan *why* untuk memperoleh pengetahuan serta jawaban yang mendalam mengenai fenomena yang dikaji. Pernyataan *how* dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan pengetahuan eksplanatif dan pernyataan *why* digunakan untuk memperoleh pengetahuan eksploratif.

Menurut Creswell penelitian studi kasus merupakan penelitian dimana prosesnya dilakukan secara mendalam dan menyeluruh terhadap kasus yang diteliti (Creswell, 2010, p.44). Secara terperinci, karakteristik studi kasus yakni mendapatkan objek

penelitian sebagai kasus, melihat kasus sebagai peristiwa yang memiliki sifat kontemporer, dilakukan pada kondisi kehidupan yang sebenarnya, serta penelitian metode penelitian ini menggunakan sumber data untuk mendapatkan hasil yang terperinci dan komprehensif.

Ruang lingkup penelitian studi kasus menurut Yin adalah studi kasus merupakan metode empiris yang meneliti sebuah fenomena secara mendalam dalam konteks dunia nyata terutama apabila terdapat batasan antara fenomena dan konteks yang mungkin tidak jelas. Dikarenakan suatu peristiwa dan konteks tidak dapat dibedakan secara terus menerus, maka diperlukan tambahan yang dapat membedakan studi kasus dengan metode lainnya, yaitu teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Pada penggunaannya, peneliti studi kasus perlu memusatkan perhatian pada aspek pendesainan dan penyelenggaraan agar lebih mampu menghadapi kritik-kritik tradisional tertentu terhadap metode atau tipe pilihannya. Penelitian studi kasus dapat dibedakan menjadi tiga tipe, yaitu tipe studi kasus eksplanatoris, eksploratis, dan deskriptif. (Yin, 2015, p11)

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini menggunakan studi kasus deskriptif. Hal ini karena studi kasus deskriptif menguji teori yang signifikan, sehingga dapat menjelaskan secara mendalam mengenai bagaimana bagaimana usaha yang dilakukan oleh pihak harian Kompas dalam menyusun strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dengan tujuan untuk memaparkan strategi yang dilakukan Kompas.id.

3.4 Partisipan dan Informan

Partisipan dalam studi kasus menurut dalam studi kasus menurut Yin adalah merupakan subjek studi namun juga menyediakan

informasi atau interpretasi kritis tentang kasus dan seseorang yang menyarankan sumber bukti lain untuk diperiksa oleh peneliti. Partisipan penelitian ini, penulis menggunakan partisipan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan strategi *Customer Relationship Management* dan juga turut mengambil keputusan terhadap program yang dilakukan oleh Kompas.id. Dalam menentukan partisipan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono *purposive sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel sumber data dengan menggunakan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016. p. 85). Alasan peneliti menggunakan teknik *purpose sampling* karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Maka, penulis memilih teknik *purpose sampling* dengan menetapkan kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Maka peneliti memilih partisipan dalam penelitian ini adalah:

- Partisipan Pertama
Partisipan pertama, yaitu Fidelis Novan Terryan. Berpengalaman sebagai *colorist* PT Sragen Komik Indonesia, telah bekerja di Kompas Daily sejak 1997 sebagai Graphic Designer(1997-2000), *Advertising Production Manager* (2000-2010), *Advertising Vice General Manager* (2010-2012), *Marketing Communication General Manager* (2012-2016). Selain itu Terry juga memiliki aktifitas lain sebagai pembicara di *Talk Show* Kompas, Kawan dalam Perubahan (Mei 2020). Semua kepercayaan yang diberikan kemudian membuat Terryan terpilih sebagai *Vice GM Marketing* (2016- Sekarang) dan terlibat dalam segala pengambilan keputusan.
- Partisipan kedua adalah Juanda Setiawan. Pada tahun 2002-2003 menjabat sebagai *Promotion Supervisor*, *Marketing Executive* Harian Kompas (2003-2007), *Marketing Communication* (2008-

2010), *Marketing Communications Manager* (2011-2013), *CR Marketing Manager* Harian Kompas (2013-2018), dan *PS Manager* (2018-present).

- **Partisipan Ketiga**

Partisipan Ketiga adalah sebagai partisipan tambahan adalah Maria Laksmi. Maria saat ini menjabat sebagai *Customer Profile Data Analytic* Telkom Indonesia domisili Semarang sejak Januari 2019 hingga sekarang. Maria dipercaya dan diberi tanggungjawab oleh perusahaan untuk mengolah dan menganalisis profil pelanggan dengan berbasis data. Partisipan tambahan berguna sebagai tambahan data pembandingan strategi yang dilakukan oleh pihak Kompas.id.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yang pertama, data primer, penulis melakukan wawancara dengan narasumber melalui sambungan *zoom* mengenai topik yang dibahas. Dalam penelitian kualitatif dikenal beberapa teknik atau metode pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini terdiri dari beberapa cara seperti berikut:

- **Data primer** : melalui wawancara mendalam dengan narasumber yang ada.

Menurut Yin, (2015, p. 108) wawancara adalah sumber informasi yang sangat penting. Wawancara studi kasus bertipe *open-minded*, hal ini berarti pertanyaan yang diajukan kepada narasumber atau partisipan mengenai fakta-fakta suatu peristiwa disamping opini mereka mengenai peristiwa yang ada. bentuk komunikasi antara dua orang atau lebih dengan melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari pihak narasumber dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu.

Wawancara secara garis besar terbagi menjadi dua, yakni wawancara tak terstruktur yang sering juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif. Sedangkan wawancara terstruktur sering disebut wawancara baku, yang susunan pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan-pilihan jawaban yang juga sudah disediakan.

Dan pada penelitian ini, penulis menggunakan wawancara tak terstruktur. Wawancara tak terstruktur ini mirip dengan percakapan informal. Metode ini bertujuan untuk memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua responden, tetapi susunan kata dan urutannya disesuaikan dengan ciri-ciri setiap responden.

- **Data sekunder** : melalui tinjauan pustaka dan dokumen.

Untuk data sekunder, peneliti juga menggunakan dokumen-dokumen yang bisa dijadikan sumber penelitian. Data sekunder digunakan untuk melengkapi data primer. Dokumen-dokumen tersebut dapat berupa berita surat kabar, data hasil survei objek terkait, artikel, brosur, dan foto-foto, sebagian penelitian bahkan hanya mengandalkan kombinasi dokumen-dokumen ini, tanpa dilengkapi dengan wawancara. Bila data dalam dokumen-dokumen ini dianggap lengkap, artinya secara memadai memberikan gambaran tentang objek yang sedang diteliti. Yin (2015, p.104) berpendapat jika dokumen dapat membantu verifikasi ejaan dan judul atau yang benar dari organisasi yang disinggung dalam wawancara. Selain itu, dokumen juga berguna untuk menambah rincian spesifik untuk mendukung informasi dari sumber yang ada.

3.6 Teknik Analisis Data

Robert K. Yin mengatakan bahwa analisa bukti (data) terdiri dari pengujian, pengkategorian, pentabulasian, ataupun pengombinasian kembali bukti-bukti untuk menunjuk proposisi

awal suatu penelitian. Setiap penelitian dimulai dengan strategi analisis yang paling umum, toga Teknik analisis tersebut antara lain: perbandingan pola, pembuatan penjelasan, dan analisis deret waktu. Yin mengatakan bahwa jika termasuk dalam metode penelitian studi kasus deskriptif, maka perbandingan pola atau *pattern matching* akan sesuai dengan pola variabel-variabel spesifik yang diprediksikan dan ditentukan sebelum pengumpulan data dilakukan.

Dalam penelitian ini, Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah perbandingan data (*pattern matching*) karena sesuai dengan apa yang telah dikemukakan Yin (2015, p. 140) bahwa teknik ini menggunakan logika yang dibandingkan pada pola yang sebelumnya telah diprediksikan atau dengan beberapa prediksi alternatif lainnya.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Yin menjabarkan dalam penelitian kualitatif menggunakan studi kasus terdapat beberapa cara yang digunakan untuk menguji keabsahan data (2015, p.38-42), sebagai berikut:

1) Validitas konstruk

Dalam validitas ini terdapat ketetapan ukuran operasional yang benar untuk konsep-konsep yang akan diteliti. Selain itu, dalam uji validitas konstruk peneliti harus memilih tipe-tipe perubahan spesifik yang harus diteliti serta harus menunjukkan ukuran-ukuran perubahan yang dipilih mencerminkan perubahan spesifik.

2) Validitas internal

Dalam validitas internal, menjelaskan bahwa terdapat kondisi-kondisi tertentu yang diperhatikan guna mengarahkan pada kondisi-kondisi lain atau menyatakan hubungan sebab akibat. Terdapat dua pandangan dalam

validitas internal, yaitu a. bersifat eksplanatoris, peneliti mencoba untuk menentukan apakah fenomena X menyebabkan fenomena Y atau b. suatu masalah validitas internal perlu diperkuat untuk kesimpulan yang lebih luas.

3) Validitas eksternal

Validitas eksternal adalah bentuk validitas yang menggeneralisir suatu penelitian di luar kasus yang bersangkutan. Peneliti berupaya untuk menggeneralisasi seluruh rangkaian hasil tertentu terhadap teori yang lebih luas.

4) Realibilitas

Dalam uji realibilitas menunjukkan pelaksanaan suatu penelitian, seperti pengumpulan data yang bisa diinterpretasikan. Tujuan dari uji ini adalah guna meminimalisir *error* dan bias (penyimpangan) dalam suatu penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan validitas internal, karena peneliti ingin menunjukkan hubungan sebab akibat dari program loyalitas yang dilakukan dalam penelitian ini. Jawaban yang telah didapatkan kemudian dianalisis dengan dicocokkan pada konsep-konsep yang digunakan. Jawaban yang dihasilkan dalam penelitian ini berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga partisipan yang telah terjun secara langsung dalam menerapkan strategi *Customer Relationship Management*.