



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 penelitian adalah salah satu faktor yang menentukan bagaimana dalam melihat terjadinya sebuah fenomena. Paradigma penelitian kualitatif ingin mengetahui apakah penerapan teori sesuai dengan kehidupan sehari-hari. Paradigma menurut Bodgan dan Bikklen (dalam Moleong, 2010, h.49) adalah sebuah kumpulan longgar dari sejumlah pendapat yang dipegang bersama, konsep, atau proposisi yang memposisikan cara berfikir dan penelitian.

Dalam penelitian ini digunakan paradigma *post-positivisme*, menurut Creswell (2013, h. 24) paradigma *post-positivisme* merupakan sebuah proses pendekatan yang menekankan unsur logis pada pengumpulan data empiris dan juga kritis pada suatu kenyataan dengan tujuan efek dan menetapkan hasil penelitian berdasarkan teori yang ada.

3.2 Jenis Dan Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif serta dijelaskan secara deskriptif. Penelitian kualitatif (Moleong, 2010, h.4) didefinisikan sebagai sebuah prosedur penelitian yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang serta perilaku yang diamati peneliti serta penelitian kualitatif (Moleong, 2010, h.6) dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian; perilaku, persepsi,

motivasi, tindakan dan lainnya, secara holistik serta dengan cara deskripsi yang berbentuk kata-kata maupun bahasa pada suatu konteks khusus secara alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Penelitian kualitatif (Setiawan, dkk., 2017, h.120) adalah pendekatan penelitian yang terutama mengandalkan pada analisis secara mendalam terhadap satu gejala dan dilakukan sampai ke akar-akar masalah (*radix*)nya. Analisis kualitatif yang baik yang dilakukan melalui wawancara mendalam atau penelusuran pustaka.

Sedangkan penelitian deskriptif sendiri merupakan sebuah penelitian yang berusaha untuk memperoleh informasi mengenai keadaan apa adanya pada saat ini (Dantes, 2012, 51).

3.3 Metode Penelitian

Dalam penelitian deskriptif (Dantes, 2012, 51) dapat diklasifikasikan dalam beberapa jenis, antara lain: studi kasus, survei, studi pengembangan, studi tindak lanjut, analisis dokumenter, analisis kecenderungan dan studi kolerasi.

Dalam penelitian ini dengan berpusat pada pengaplikasian CRM dalam Blanja.com yang merupakan salah satu *e-commerce* di Indonesia menggunakan metode studi kasus. Menurut Denzin dan Lincoln (2009, h.301) studi kasus adalah sebuah jenis kajian yang terbatas, studi kasus memberikan gambaran terhadap individu yang juga dapat diartikan sebagai lingkungan sekitar, lembaga, sekolah dan perusahaan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *e-commerce* sebagai objek penelitian terutama karena *e-commerce* sedang hangat dibicarakan oleh masyarakat Indonesia. Peneliti berfokus pada program *Customer Relations Management* yang dilaksanakan oleh Blanja.com untuk *seller Small Medium Enterprise* yang berada di bawah binaan Rumah Kreatif BUMN, yang mana cukup spesifik di tengah luasnya tingkatan konsumen yang ada di Blanja.com mulai dari pengguna aplikasi yang membeli hingga menjual produk ataupun pihak yang mengiklankan produk.

3.4 Informan Kunci Dan Informan

Analisis kualitatif yang baik yang dilakukan melalui wawancara mendalam atau penelusuran pustaka-pustaka (Setiawan, dkk., 2017, h.1.20). Sehingga dalam penelitian ini peneliti menentukan beberapa wakil yang dikiranya kredibel.

3.4.1 Informan Kunci

Sherlyana - *Manager of SME Development*, yang berperan aktif dalam merancang dan menjalankan ide-ide program CRM yang dilakukan perusahaan kepada *seller SME* serta bertanggung jawab atas program CRM yang dilaksanakan. Peneliti memilih Sherlyana sebagai *key* informan karena beliau yang secara langsung melakukan aktivitas CRM setiap harinya. Sherlyana menjadi *Manager of SME Development* sejak awal diadakannya divisi ini, yaitu tahun 2016.

3.4.2 Informan

Informan 1 - Dina Yuni Astuti - Fasilitator RKB , yang merupakan orang yang bertanggung jawab atas perkembangan SME yang berada di naungan RKB. Kemudian juga peneliti memilih Dina Yuni Astuti, karena beliau memonitor perkembangan yang terjadi pada *seller* SME yang berada di naungan RKB. Dina sudah menjadi Fasilitator RKB sejak tahun 2018.

Informan 2 - *Seller* Whiteblue Leather, Maj'al Lubab, yang merupakan salah satu Seller SME yang menggunakan Blanja.com. Peneliti memilih Bapak Maj'al Lubab karena beliau merupakan *seller* yang aktif berpartisipasi dalam rangkaian kegiatan CRM yang dilakukan oleh Blanja.com, mulai dari *training seller* hingga dalam aktivitas *promotion*.

Informan 3 - Anisa Qonita - *Head of PR* Blanja.com, yang berperan dalam mengontrol dan bertanggung jawab dalam segala kegiatan komunikasi yang dilakukan perusahaan terhadap publiknya, termasuk *seller* SME Rumah Kreatif BUMN. Alasan peneliti memilih beliau karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pandangan PR Blanja.com akan kegiatan CRM yang dilakukan oleh divisi *seller Development* sejak tahun 2016.

Informan 4 - Jemy Confido - *CEO* Blanja.com, yang berperan besar dalam menentukan dan mengetahui alur CRM yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengolah dan mempertahankan konsumen Blanja.com. Beliau juga

memonitor perkembangan *relationship* antara Blanja.com dan publiknya , salah satunya yakni, *seller* SME rumah kreatif BUMN.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk memperoleh data terkait strategi dan pelaksanaan CRM Blanja.com dalam pembentukan *Brand Satisfaction*. Data yang peneliti peroleh terbagi dalam dua jenis yaitu data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan data sekunder yang peneliti peroleh melalui studi dokumentasi.

3.5.1 Data Primer

Peneliti mendapatkan data primer melalui wawancara mendalam. Menurut Kriyantono (2010, h. 100) wawancara mendalam adalah teknik mengumpulkan data dengan cara langsung bertatap muka agar mendapatkan data yang lengkap dan mendalam. Melalui wawancara mendalam, informan dapat memberikan jawaban secara bebas tanpa kontrol dari peneliti. Dengan wawancara terstruktur melalui pertanyaan-pertanyaan terbuka dan tetap berkaitan dengan teori dan konsep yang sudah peneliti tentukan diawal.

3.5.2 Data Sekunder

Untuk mendapatkan data sekunder, peneliti menggunakan studi dokumentasi dimana data yang digunakan agar dapat mendukung data-data primer yang sudah peneliti kumpulkan. Studi dokumentasi yang peneliti

lakukan adalah dengan mengumpulkan data-data serta dokumen tertulis maupun lisan.

Peneliti mengumpulkan data baik dari internal maupun eksternal Blanja.com berupa *list* kampanye, mitra RKB dan dokumen lainnya yang terkait.

3.6 Keabsahan Data

Dalam memeriksa keabsahan data peneliti melakukan triangulasi. Triangulasi (Semiawan, 2010, h. 134) adalah menggunakan lebih dari satu teori, beberapa teknik analisa dan melibatkan lebih banyak peneliti. Pada penelitian ini digunakan triangulasi sumber metode dan teori untuk menguji keabsahan data.

Menurut Moleong (dalam Semiawan, 2010, h. 134), triangulasi dengan sumber dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dan berbagai kelas.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

3.7 Teknik Analisis Data

Peneliti melakukan analisis akan data yang sudah diperoleh dan diolah dengan melalui pemaknaan dan proses interpretasi terhadap data. Analisis tersebut adalah upaya untuk menata data yang sudah diperoleh secara sistematis agar peneliti dapat memahami studi kasus yang sedang diteliti.

Miles dan Huberman (dalam Sugiono, 2009, h.236) menyatakan analisis dalam penelitian kualitatif diproses secara interaktif dan secara berkelanjutan sampai tuntas. Adapun aktivitas yang dilakukan adalah dengan *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.