



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 yang digunakan adalah *post-positivisme*. Creswell menjelaskan penggunaan *post-positivisme* melihat suatu penelitian sebagai sekumpulan rangkaian yang saling terhubung berdasarkan pada orientasi sebab dan akibat. Kemudian, *post-positivisme* percaya terhadap berbagai persepsi dari para individu yang berpartisipasi dibandingkan dengan realitas tunggal saja (Creswell, 2014, p. 31).

Dalam Denzin & Lincoln secara ontology, epistemologi, dan metodologi, paradigma post-positivistik digambarkan sebagai berikut (Denzin & Lincoln, 2005, p. 193):

1. Ontologi

Pendekatan ini menggambarkan bahwa post-positivistik memiliki pandangan pada suatu realitas itu ada, tetapi tidak sepenuhnya dapat dipahami. Kemudian, sifat alam (secara fisik dan sosial) tidak dapat ditemukan dengan utuh.

2. Epistemologi

Secara pendekatan ini, post-positivistik merupakan suatu yang objektif.

Maksud dari pernyataan tersebut adalah peneliti perlu bersikap untuk

mengambil jarak dan tidak melakukan interaksi dengan objek yang diteliti. Objektivitas dinilai tetap merupakan regulator yang ideal yang dapat diprediksi keberadaannya pada faktor eksternal, seperti tradisi dan komunitas kritir (editor, kelompok profesional, dan lainnya).

3. Aksiologi

Paradigman post-positivistik menjelaskan bahwa sistem nilai memegang peranan dalam suatu penelitian, tetapi peneliti dapat mengontrolnya.

4. Metodologi

Paradigma post-positivistik bersifat eksperimental/ manipulatif yang menekankan sifat ganda yang kritis. Sehingga memungkinkan untuk menyatakan hipotesis atau prediksi penelitian sebelum penelitian diuji secara empiris di lapangan. Secara metodologi, post-positivistik mengarahkan penelitian pada sebuah latar yang alamiah dan banyak menggunakan metode kualitatif.

Peneliti menggunakan paradigma *post-positivisme* secara ontologi telah dinyatakan bahwa suatu realitas tidak dapat dipahami secara menyeluruh. Suatu realitas bersifat relatif. Dalam penelitian memulai pemikirannya berdasarkan dari bukti, fakta atau data sebagai awalan untuk membangun atau mengembangkan pengetahuan. Karena peneliti ingin memahami serta mendeskripsikan bagaimana *agency* dalam mengimplementasikan strategi dalam mengelola hubungan dengan klien. Selain itu, objek penelitian ini bersifat alamiah karena berdasarkan subjek yang diteliti secara langsung. Hasil penelitian ini akan menjelaskan strategi apa saja

yang dilakukan oleh *agency* dan bagaimana *agency* dalam mengelola hubungan dengan klien.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan Strategi PT Nadi Digital Indonesia Dalam Mengelola Hubungan Dengan Klien. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kualitatif. Menurut W. Lawrence Neuman gaya penelitian kualitatif yaitu mengkonstruksi realitas dan makna kultural, fokus pada proses dan peristiwa secara interaktif, otentisitas adalah kunci, hadirnya nilai secara eksplisit, dibatasi situasi, sedikit kasus dan subjek, analisis tematik, dan peneliti terlibat dalam penelitiannya (Neuman, 2014, p. 14)

Neuman (1997) metode kualitatif berusaha untuk mengangkat secara ideografis berbagai fenomena dan realitas sosial. Metode penelitian kualitatif membuka ruang yang cukup bagi dialog ilmu dalam konteks yang berbeda, terutama apabila ia dipahami secara mendalam dan tepat (Neuman, 2005, p. 61). Denzin & Lincoln (1994) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada (Denzin & Lincoln, 2018, p.7).

Sifat dari penelitian adalah bentuk deskriptif karena merupakan penelitian yang memberikan gambaran atas suatu keadaan dengan tujuan membuat deksripsi

secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan Yin menekankan penggunaan pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa”, karena kedua pertanyaan tersebut dipandang sangat tepat untuk memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang gejala yang dikaji (Yin, 2017, p. 4). Pertanyaan “bagaimana” menanyakan proses terjadinya suatu peristiwa, sedangkan pertanyaan “mengapa” (*why*) mencari alasan (*reasons*) mengapa peristiwa tertentu bisa terjadi. Untuk memperoleh alasan (*reasons*) mengapa sebuah tindakan dilakukan oleh subjek, peneliti harus menggali dari dalam diri subjek.

Creswell menjelaskan bahwa suatu penelitian dapat disebut sebagai penelitian studi kasus apabila proses penelitiannya dilakukan secara mendalam dan menyeluruh terhadap kasus yang diteliti, serta mengikuti struktur studi kasus seperti yang dikemukakan Lincoln dan Guba (1985) yaitu: permasalahan, konteks, isu, dan pelajaran yang dapat diambil. Karakteristik studi kasus menurut Creswell sebagai berikut (Creswell, 2015, p. 204-209):

- a. Menempatkan objek penelitian sebagai kasus
- b. Memandang kasus sebagai fenomena yang bersifat kontemporer
- c. Dilakukan pada kondisi kehidupan sebenarnya

Dalam studi kasus ini, peneliti akan menelaah sebanyak mungkin data informasi penelitian yang diteliti berupa catatan hasil wawancara, observasi lapangan, serta dokumen.

Peneliti menggunakan metode penelitian studi kasus oleh Yin dengan bertujuan untuk meneliti usaha-usaha apa yang dilakukan oleh pihak PT Nadi Digital Indonesia dalam mengelola hubungan dengan klien.

3.4 Partisipan

Yin mengungkapkan bahwa partisipan adalah seseorang yang menjadi sumber data dalam studi kasus yang akan dikumpulkan, biasanya dilakukan melalui wawancara. Satu atau lebih partisipan dapat diminta untuk meninjau kembali laporan rancangan studi kasus. Berbeda dengan informan, partisipan tidak menyediakan informasi yang kritis atau interpretasi terhadap kasus yang diangkat. Informan dapat memberikan saran tentang sumber bukti lain yang mendukung untuk keberhasilan studi kasus (Yin, 2018, p. 287).

Yin mendefinisikan *purposive sampling* sebagai pemilihan partisipan atau sumber data yang akan digunakan dalam penelitian berdasarkan kekayaan dan relevansi dari informasi yang dinantikan dalam hubungannya dengan pertanyaan penelitian (Yin, 2011, p. 311).

Dengan kriteria tersebut, maka partisipan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang memiliki penguasaan atau kompeten dalam melaksanakan kegiatan mengelola hubungan dengan klien, pihak yang diwawancarai oleh peneliti adalah:

1. Rusdi Razak

Selaku General of Sales PT Nadi Digital Indonesia. Alasan peneliti memilih Rusdi sebagai *key informan* karena beliau merupakan *leader* pada divisi *sales* sejak dari awal perusahaan didirikan dan sejak diluncurkannya program loyalti. Serta Rusdi mengetahui dengan pasti perkembangan dan juga proses-proses strategi perencanaan program loyalti yang dilaksanakan pada *customer* Next Digital.

2. Intan Mega Oktavia Lestary

Selaku Head of Manage Account. Alasan peneliti memilih Intan sebagai informan karena Intan bertanggung jawab dalam berhubungan langsung dengan *customer*. Termasuk memonitor data-data *customer*, mencari tahu kebutuhan *customer*, dan mencari tahu *behavior customer* terhadap jasa yang digunakan.

3. Pinggan Rizky Biaz Dini

Selaku Manage Account. Alasan peneliti memilih Pinggan sebagai informan karena Pinggan bertanggung jawab memonitor data-data *customer*, mencari tahu kebutuhan *customer*, dan mencari tahu *behavior customer* terhadap jasa yang digunakan.

4. Inge Purnama Sari

Selaku Account Executive. Alasan peneliti memilih Inge sebagai informan karena Inge bertanggung jawab dalam mencari dan mengelola hubungan klien, Inge sebagai AE juga mengetahui seluruh kegiatan dan kebutuhan dari klien.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Studi kasus memiliki beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan. Menurut Yin terdapat beberapa sumber bukti yang dapat dikumpulkan untuk dijadikan fokus dalam penelitian, yaitu (Yin, 2019, p. 103-118):

1. Dokumentasi

Penggunaan dokumen yang paling penting adalah untuk mendukung dan menambah bukti dari sumber-sumber lain. Dokumen merupakan tipe informasi yang dapat digunakan dalam berbagai bentuk dan menjadi objek rencana-rencana pengumpulan data yang eksplisit.

2. Wawancara

Dari seluruh tipe wawancara, wawancara terfokus merupakan teknik yang tepat untuk digunakan dalam penelitian ini. Menurut Yin, wawancara terfokus merupakan wawancara yang respondennya diwawancarai dalam waktu pendek. Pada wawancara ini, peneliti tidak perlu untuk mengikuti serangkaian pertanyaan yang diturunkan dari protokol studi kasusnya. Dalam wawancara tipe ini, pertanyaan harus dituliskan dengan hati-hati sehingga responden dapat memberikan jawaban atau komentar yang valid mengenai topik yang bersangkutan (Yin, 2019, h. 108-109).

3.5.1 Data Primer

Data primer penelitian diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*) dan dokumen-dokumen. Wawancara mendalam (*indepth interview*) memiliki tujuan untuk menggali lebih dalam akan suatu fenomena yang sedang diteliti. Pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dapat bersifat pertanyaan terbuka (Robert & Taylor, 2002). Menurut Hadari, teknik wawancara pada hakikatnya merupakan kegiatan yang dilakukan seorang peneliti untuk memperoleh pemahaman secara *holistic* mengenai perspektif seseorang tentang isu, tema atau topik tertentu (Hadari, 2017, p.66).

Moleong mengungkapkan data primer adalah data yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian dan didapatkan secara langsung dari informan atau responden untuk menjadi bahan analisis (Moleong, 2007, p. 150).

Jenis wawancara yang peneliti lakukan adalah dengan menggunakan pedoman wawancara. Peneliti membuat kerangka dan pokok-pokok yang hendak ditanyakan kepada narasumber. Dengan begitu peneliti dapat melakukan improvisasi dengan lebih leluasa dalam melakukan wawancara, akan tetapi tetap mengikuti alur/ panduan pedoman pertanyaan.

3.5.2 Data Sekunder

Menurut Sanusi data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain (Sanusi, 2014, p. 104). Data sekunder dapat

berupa kepustakaan, dokumen-dokumen, foto, maupun berdasarkan obrolan orang yang berhubungan dengan penelitian.

Data sekunder digunakan sebagai bahan pembandingan bagi data primer untuk mendukung hasil penelitian. Untuk memperoleh data sekunder, peneliti juga melakukan studi kepustakaan, mencari, membaca, dan mempelajari dokumen yang berasal dari data primer dan sekunder yang didapatkan dari dokumen perusahaan, studi literatur karya akademis, dan sumber lain seperti internet dan jurnal yang memiliki hubungan dengan masalah yang dibahas.

3.6 Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi data. Denzin (1978) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda (Denzin, 2018, p. 232). Dengan kata lain, peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan tujuan melakukan pengujian data yang diperoleh dari satu sumber kemudian membandingkannya dengan data dari sumber-sumber lain.

Triangulasi akan digunakan untuk mengecek dan membandingkan data yang diteliti. Yin mengungkapkan dalam menentukan keabsahan data maka dibagi menjadi empat tahap, yaitu (Yin, 2018, p. 46):

a. Validitas konstruk

Mengidentifikasi langkah-langkah operasional yang tepat untuk konsep yang sedang dipelajari. Dalam melakukan validitas konstruk, peneliti harus yakin mengenai kedua langkah, yaitu:

1. Mendefinisikan perubahan lingkungan dalam konsep yang spesifik dan menghubungkannya dengan tujuan asli penelitian.
2. Mengidentifikasi langkah-langkah operasional yang sesuai dengan konsep contohnya mengutip penelitian yang diterbitkan yang membuat kecocokan yang sama.

b. Validitas internal

Validitas internal hanya dapat digunakan untuk penjelasan kausal dan tidak untuk deskriptif atau eksplorasi. Validitas internal juga berusaha untuk membangun hubungan sebab-akibat, di mana kondisi tertentu diyakini menyebabkan kondisi lain, yang dibedakan dari hubungan palsu.

c. Validitas Eksternal

Pada tahap ini, dapat menunjukkan apakah dan bagaimana temuan studi kasus dapat digeneralisasi.

d. Reliabilitas

Menunjukkan bahwa fenomena penelitian, seperti prosedur pengumpulan datanya dapat diulangi dengan hasil yang sama.

Jenis triangulasi yang digunakan peneliti adalah validitas internal yaitu untuk menjelaskan hubungan-hubungan kausal dan menjawab terhadap

pertanyaan-pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa”. Hal ini terbukti dengan melakukan wawancara kepada pihak agensi PT Nadi Digital Indonesia untuk mengetahui “bagaimana” dan “mengapa” menjaga hubungan dengan klien itu penting.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori/ struktur klasifikasi. Data didapatkan dari observasi, wawancara, dan intisari dokumen.

Menurut Robert K. Yin (2012, p. 140-150) terdapat tiga teknik analisis data, yaitu:

1. Penjodohan Pola (*Pattern Matching*)

Salah satu teknik analisis studi kasus yang diinginkan adalah menggunakan penjodohan data. Penjodohan pola merujuk pada logika penjodohan pola. Logika seperti membandingkan pola yang didasarkan atas data empiris dengan pola yang diprediksikan atau dengan beberapa prediksi alternatif. Jika kedua pola tersebut bersamaan maka dapat memperkuat validitas studi kasus internal yang bersangkutan.

2. Pembuatan Eksplanasi (*Explanation Building*)

Tujuan dari pembuatan eksplanasi yaitu untuk menganalisis data studi kasus dengan cara membuat suatu penjelasan mengenai kasus yang bersangkutan.

3. Analisis deret waktu (*Time-Series Analysis*)

Tujuan dari analisis deret waktu yaitu menggunakan pendekatan eksperimen.

Dalam proses analisis data dilakukan secara simultan dengan pengumpulan data, artinya peneliti dalam mengumpulkan data juga menganalisis data yang diperoleh di lapangan. Peneliti memilih menggunakan validitas internal yaitu dengan teknik analisis data *pattern matching* karena sesuai untuk menjawab pertanyaan dengan konteks “bagaimana” dan “mengapa”.