



### **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**

Dalam melihat suatu realitas, fakta, ataupun fenomena kehidupan sosial penelitian ini menggunakan paradigma sebagai cara pandangnya. Paradigma juga berfungsi untuk mempersepsikan, berfikir, dan menilai tentang sebuah realitas. Paradigma yang digunakan adalah paradigma postpositivisme, yakni memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang utuh, dinamis, kompleks, bermakna, dan hubungan gejala bersifat interaktif (Sugiyono, 2013, p. 14).

Paradigma post-positivisme dipilih karena melibatkan proses interaksi dan verifikasi hasil temuan melalui berbagai metode diantaranya penggunaan multisumber dan teori, sehingga temuan penelitian sebagai ilmu pengetahuan bukan sebagai kebenaran mutlak melainkan dapat berubah sesuai dengan interaksi antara subjek dan objek penelitian. Paradigma ini juga terbuka terhadap fakta anomali atau faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap hasil akhir sebagai bentuk pengembangan/perbaikan atas teori yang berkaitan dengan permasalahan tersebut (Creswell, 2010, p. 7).

Creswell (2010, p. 18) mengemukakan terdapat empat asumsi dalam paradigma post-positivisme. Landasan penelitian berdasarkan asumsi tersebut:

- a) Asumsi Ontologis, terdapat berbagai realitas yang mungkin tidak sepenuhnya dipahami dan dilihat secara benar oleh peneliti.
- b) Asumsi Epistemologis, peneliti membatasi jarak dan meminimalisir interaksi antara peneliti dengan subjek/objek yang diteliti. Dalam penelitian ini jarak, objektivitas instrumen yang digunakan, dan sikap netral menjadi landasan dalam menghimpun data.
- c) Asumsi Aksiologis, peneliti mengendalikan bias dengan melakukan uji untuk mengeliminasi bias dalam penelitian.
- d) Asumsi Metodologis, dalam penelitian sudut pandang peneliti tidak sepenuhnya diturunkan untuk menghimpun dan menganalisis data, melainkan menggunakan metode deduktif melalui pengujian teori yang berkaitan dengan strategi CRM dan menentukan pertanyaan penting untuk mendapatkan gambaran dalam memahami masalah penelitian.

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

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah pendekatan untuk memahami makna individu atau kelompok yang berkenaan dengan suatu masalah sosial atau manusia melalui prosedur dan pengajuan pertanyaan, pengumpulan data dari partisipan, analisis dari tema khusus ke umum, dan interpretasi makna terhadap temuan penelitian. menafsirkan data. (Creswell, 2010, pp. 4-5).

Metode dalam penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah yang mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dengan hasil penelitian lebih menekankan kepada makna. Objek alamiah dalam hal ini berarti peristiwa terjadi dan berkembang apa adanya tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti pun tidak memberikan pengaruh terhadap objek tersebut (Sugiyono, 2013, p. 14).

Penelitian ini bersifat deskriptif, yakni bertujuan untuk menguraikan sifat dari suatu peristiwa atau keadaan (Supranto, 2012, p. 58). Studi deskriptif juga berfokus dalam taraf pengumpulan fakta-fakta sebagai uraian kejadian. Uraian-uraian tersebut digunakan untuk menjawab pertanyaan terkait siapa, apa, kapan, dan bagaimana terkait dengan informasi mengenai kondisi situasi atau status fenomena variabel (Nurdin & Hartati, 2019, p. 37).

### **3.3 Metode Penelitian**

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus. Studi kasus merupakan salah satu metode penelitian yang dapat digunakan bila pokok pertanyaan penelitian berkaitan dengan ‘bagaimana’ dan ‘mengapa’. Selain itu, metode ini cocok digunakan bila fokus penelitian terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) dan peneliti memiliki sedikit kontrol pada peristiwa yang diteliti (Yin, 2019, p. 1).

Kasus yang dipilih dalam penelitian merupakan studi kasus tunggal terpancang (*embedded*), karena memiliki banyak unit analisis yang telah ditentukan (Yin, 2019, p. 30). Program JayaPRO sebagai kasus yang dipilih memiliki dua unit analisis dalam penelitian yaitu aktivitas E-CRM sebagai strategi dan peranan aktivitas E-CRM dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Metode ini cocok digunakan dalam penelitian karena ingin memahami kedalaman suatu program sebagai strategi E-CRM Jayaboard dalam meningkatkan loyalitas pelanggan yang berfokus pada ‘bagaimana’ dan ‘mengapa’ implementasi strategi tersebut dilakukan.

### **3.4 Informan dan Partisipan**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa sumber informasi untuk mengumpulkan data dan temuan di lapangan. Pemilihan informan dan partisipan ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sumber data berdasarkan kriteria

yang sudah ditentukan dan dianggap memiliki informasi yang diperlukan dalam penelitian (Sugiyono, 2013, p. 300).

Terdapat beberapa informan sebagai sumber utama informasi dalam penelitian yang memenuhi kriteria atas keterlibatan dan pemahamannya pada program E-CRM yang dilakukan di perusahaan diantaranya:

- a) Effendi Lim selaku *Business Analyst Manager* Jayaboard (USG Boral).

Effendi berperan penting sebagai *leader* sekaligus pengawas dalam proses perancangan dan pelaksanaan program E-CRM pada aplikasi JayaPRO sejak sebelum diluncurkan sampai saat ini, sehingga dianggap mampu memberikan informasi sedalam-dalamnya.

- b) Dwian Adi Dharmawan selaku *Business Analyst Specialist* Jayaboard (USG Boral).

Dwian berpartisipasi langsung dalam pelaksanaan program E-CRM pada aplikasi JayaPRO dan sering berada di lapangan untuk berinteraksi dengan *member* JayaPRO.

- c) Martha Juhanna Putri selaku *Communication Senior Specialist* Jayaboard (USG Boral).

Putri dipilih sebagai informan sebab aktivitas komunikasi pemasaran yang dilakukan dalam divisi *marketing* Jayaboard sebagian besar berada dalam pengawasannya. Program E-CRM JayaPRO termasuk program yang dinaungi oleh divisi *marketing*, sehingga diharapkan dapat memberikan informasi atas peran E-CRM dalam divisi *marketing communication*.

Dalam penelitian ini juga terdapat partisipan untuk mendukung data temuan dalam penelitian. Adapun kriteria yang ditetapkan merupakan individu yang memahami pelaksanaan CRM secara praktisnya. Partisipan dalam penelitian ini yaitu

- a) Triyo Saputra selaku *Account Director* di Dialogue Communication – *Communication Agency*

Triyo terpilih menjadi informan dalam penelitian ini karena memiliki berbagai pengalaman dan ilmu sebagai praktisi di *communication agency* yang telah menangani berbagai macam klien dari berbagai lini bisnis.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang berkualitas dalam penelitian antara lain:

#### **3.5.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang didapatkan dari sumber data yang langsung memberikan data dalam penelitian (Sugiyono, 2013, p. 193). Dalam penelitian ini, sumber data primer yang didapatkan berasal dari wawancara dan studi dokumen.

- a) Wawancara

Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2013, p. 410) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk mengkonstruksikan makna suatu topik melalui pertukaran ide dan informasi. Teknik wawancara digunakan untuk mengetahui hal-hal

yang mendalam pada partisipan/informan dalam menginterpretasikan fenomena yang terjadi yang mana belum tentu ditemukan melalui observasi.

Berdasarkan jenis wawancara yang dikemukakan oleh Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2013, pp. 413-414), penelitian ini menggunakan teknik wawancara tak berstruktur atau terbuka, yakni peneliti tidak menggunakan pedoman/instrumen wawancara yang tersusun secara sistematis. Pedoman yang digunakan hanya permasalahan secara garis besarnya saja sehingga peneliti tidak mengetahui tentang informasi yang akan diperoleh termasuk alternatif jawaban yang akan didapat.

#### b) Studi Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang dapat digunakan sebagai pelengkap dari metode wawancara dan observasi berupa tulisan, surat, artikel di media massa, *website* perusahaan, pengumuman resmi, laporan kantor, makalah, gambar, foto, film, biografi, buku harian, dan kebijakan. Dokumen terkait kegiatan E-CRM yang dilakukan akan dikumpulkan dan dikaji untuk mendukung dan menambah bukti/rincian spesifik dari sumber data lain untuk menganalisis dan menginterpretasi data.

### **3.5.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data yakni



melalui dokumen ataupun orang lain (Sugiyono, 2013, p. 193). Data sekunder berfungsi untuk mendukung konsep dan teori yang digunakan. Sumber data sekunder dari penelitian ini yaitu buku, jurnal penelitian, media *online*, dan dokumen pendukung lainnya.

### **3.6 Keabsahan Data**

Keabsahan data dalam penelitian studi kasus dapat menggunakan empat kriteria yang dikemukakan oleh Yin (2019, pp. 38-39) :

a) Keabsahan konstruk (*Construct Validity*)

Keabsahan konstruk dilakukan dengan menetapkan ukuran operasional untuk konsep yang akan diteliti dengan benar. Terdapat tiga teknik untuk membangun keabsahan konstruk antara lain:

- 1) Penggunaan beberapa sumber data/bukti dalam pengumpulan data untuk mendorong alur penelitian.
- 2) Membangun rantai bukti agar terstruktur mengikuti alur penelitian
- 3) Hasil penelitian ditinjau kembali oleh informan kunci untuk menyesuaikan kembali informasi/laporan studi kasus yang bersangkutan.

b) Keabsahan Internal (*Internal Validity*)

Keabsahan internal melihat seberapa jauh kesimpulan dalam penelitian dapat menggambarkan keadaan sesungguhnya melalui proses analisis dan interpretasi yang tepat. Meskipun keabsahan internal dilakukan, kesempatan akan kesimpulan yang berbeda-beda tetap dapat muncul.

c) Keabsahan Eksternal (*External Validity*)

Keabsahan eksternal melihat pada seberapa jauh hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada kasus-kasus lain selama berada pada konteks yang sama.

d) Reabilitas/Keandalan (*Reliability*)

Reabilitas melihat pada seberapa jauh penelitian berikutnya akan memperoleh hasil yang sama jika dilakukan penelitian yang sama, dengan subjek yang sama sekali lagi, sehingga desain penelitian termasuk pada teknik pengumpulan data dan analisis data menjadi penting untuk didesain dengan baik.

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian yaitu keabsahan konstruk dan keabsahan internal. Keabsahan eksternal dan reabilitas digunakan sebagai pendukung teknik keabsahan data.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan salah satu teknik analisis data dari Robert K. Yin (2009) yaitu *pattern matching* atau penjadohan pola. Yin (2009) dalam Sunarto, Hussein, dkk., (2011, p. 226) menyatakan bahwa teknik penjadohan pola dilakukan dengan membandingkan pola yang didasarkan pada pengamatan/pengalaman di lapangan dengan pola yang diprediksikan. Prediksi ini dapat berupa prediksi peneliti atau prediksi alternatif berupa konsep/gagasan berdasarkan literatur. Jika terdapat kesamaan, maka dapat menguatkan validitas internal studi kasus yang bersangkutan dan bisa ditarik

konklusi yang utuh. Dalam studi kasus deskriptif, penjadohan pola akan relevan dengan pola variabel-variabel spesifik yang telah ditentukan/diprediksikan sebelum pengumpulan data (Yin, 2019, p. 140).

Jika hasilnya tidak sama menunjukkan pola keseluruhan seperti yang diprediksikan/ditentukan meskipun hanya satu variabel yang tidak mengarah ke prediksi, maka rancangan /usulan awal perlu dipertanyakan (Yin, 2019, p. 142).