

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma *post-positivistik* untuk menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam suatu kelompok komunitas, organisasi, lembaga, atau perusahaan. Paradigma ini merupakan perbaikan dari paradigma *positivistik* yang dianggap masih memiliki banyak kelemahan. Pada paradigma *post-positivistik* menurut Robson (2002) dalam Liliweri (2018) memiliki prinsip bahwa teori, latar belakang, pengetahuan, dan nilai-nilai tertentu yang dimiliki oleh peneliti dapat memberikan pengaruh terhadap sesuatu yang akan diteliti atau diamati.

Suatu penelitian dilakukan harus memiliki dasar agar dapat memberikan arah dan tujuan dalam melakukan penelitian tersebut. Paradigma adalah suatu rangkaian pengalaman, keyakinan, dan berbagai nilai yang akan memberikan pengaruh cara individu memahami suatu realitas dan bagaimana mengeluarkan reaksi yang sesuai, dalam hal ini paradigma juga diartikan sebagai nalar (Liliweri, 2018). Sedangkan, menurut Kuhn (1996) dalam Liliweri (2018) mendefinisikan paradigma sebagai suatu pencapaian atau hasil ilmiah yang telah diakui secara universal untuk sementara, namun mampu menggambarkan bentuk masalah dan bentuk solusi bagi komunitas yang akan melakukan penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas, Kuhn (1996) dalam Liliweri (2018) paradigma memiliki fungsi untuk menggambarkan, yaitu:

1. Menunjukkan apa yang harus diamati dan diteliti.
2. Membantu mengarahkan jenis pertanyaan yang akan ditanyakan dalam melakukan penelitian, dan metode yang digunakan untuk memperoleh suatu jawaban.
3. Memperlihatkan cara bagaimana pertanyaan penelitian disusun.
4. Menunjukkan bagaimana suatu hasil penelitian ditafsirkan secara ilmiah.

Dalam paradigma memiliki komponen-komponen utama yang menjadi cara atau strategi berpikir dalam filosofi penelitian. Menurut Liliweri (2018) komponen-komponen tersebut terdiri dari ontologi, epistemologi, dan aksiologi yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Ontologi

Ontologi merupakan cabang ilmu filsafat yang membahas mengenai asumsi umum untuk memahami sifat realitas dan eksistensi sebenarnya. Dalam hal ini mengacu pada keyakinan dasar peneliti terhadap sifat realitas yang bisa diketahui untuk memperoleh pengetahuan yang dapat menggambarkan suatu peristiwa.

2. Epistemologi

Epistemologi merupakan suatu studi untuk mengembangkan kerangka secara teoritis, membantu mengumpulkan data, dan mengklarifikasi

mengenai cara peneliti mengetahui terkait dunia secara umum serta pada subjek penelitiannya.

3. Aksiologi

Aksiologi digunakan untuk mengeksplorasi terhadap berbagai nilai pertanyaan peneliti, metode untuk mengumpulkan dan menganalisis data, cara menginterpretasikan data dan implementasi dari hasil temuan penelitian.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini menggunakan paradigma *post-positivistik* dikarenakan adanya penggunaan prinsip pada latar belakang, teori, dan nilai untuk memberikan pengaruh terhadap objek yang akan diteliti. Dalam hal ini, peneliti menilai latar belakang masalah pada kondisi *tenant* di tengah pandemi Covid-19 berkaitan dengan konsep Strategi *Tenant Relationship Management* sebagai bentuk upaya *Tenant Relations* menangani permasalahan secara langsung masalah setiap *tenant* melalui perancangan program layanan selama pandemi berlangsung.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis pada penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif juga berlandaskan pada filsafat positivisme yang berarti penelitian kualitatif dapat digunakan dalam melihat suatu kondisi, fenomena, dan objek yang memiliki sifat secara alamiah. Pada penelitian kualitatif memiliki *instrument* penting yang akan menciptakan hasil penelitian berdasarkan penekanan makna (Sugiyono, 2011). Kemudian, penelitian kualitatif berhubungan dengan permasalahan sosial

yang bersifat inter-disipliner, berfokus pada multi-metode, naturalistik, dan interpretatif yang dilihat berdasarkan pengumpulan data, paradigma, dan interpretasi (Anggito & Setiawan, 2018). Menurut Cresswell (2010) tujuan umum dari penelitian kualitatif mengembangkan suatu informasi terhadap fenomena yang terjadi, berhubungan dengan partisipan yang terlibat dalam fenomena tersebut, dan lokasi penelitian sebagai tempat terjadinya fenomena.

Kemudian, pada penelitian ini sifatnya adalah deskriptif untuk mendeskripsikan mengenai suatu objek yang diteliti. Menurut Kriyantono (2012) penelitian deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan suatu objek secara faktual, sistematis, dan akurat melalui kerangka konseptual yang telah disusun oleh peneliti dengan jelas. Pada penelitian deskriptif sebagai salah satu strategi dalam meneliti suatu realitas yang terjadi secara lebih mendalam, seperti motif-motif pelaku sosial, latar belakang yang mempengaruhi motif, dan berbagai hal atau faktor lainnya yang berkaitan dengan motif tersebut (Kriyantono, 2020).

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena memiliki peluang untuk melihat suatu objek secara langsung berdasarkan proses wawancara dengan partisipan terkait strategi *Tenant Relations* di tengah pandemi Covid-19, sehingga dapat mengembangkan informasi menjadi suatu makna yang lebih mendalam. Sementara, apabila peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif maka hanya mampu mendapatkan hasil dalam bentuk data statistik tanpa mengetahui proses perancangan strategi yang dilakukan oleh *Tenant Relations*.

Kemudian, dalam penelitian deskriptif digunakan peneliti untuk mengumpulkan, mengidentifikasi, mengdeskripsikan suatu objek yaitu strategi *Tenant Relations* Lippo Mall Kemang dalam situasi krisis Covid-19 melalui kerangka konseptual yaitu Strategi *Tenant Relationship Management* sehingga hasilnya dapat disusun secara faktual dan sistematis.

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Menurut Yin (2015) dalam bukunya yang berjudul *Studi Kasus Desain & Metode*, studi kasus merupakan inkuiri empiris yang diartikan sebagai suatu proses bertanya dan mencari jawaban melalui pengamatan terhadap objek yang akan diteliti. Kemudian, Yin (2015) juga menjelaskan bahwa studi kasus akan membantu peneliti dalam menyelidiki suatu fenomena di dalam konteks kehidupan dengan memanfaatkan multisumber bukti. Sedangkan, menurut Schramm (1971) dalam Yin (2015) studi kasus dalam penelitian akan menjelaskan mengenai alasan mengapa kasus tersebut dipilih, bagaimana cara mengimplentasikannya, dan memperoleh hasilnya.

Pada studi kasus memiliki keunikan yang menjadi kekuatan dalam melakukan penelitian yaitu memiliki kemampuan untuk berhubungan atau berkaitan dengan berbagai jenis bukti observasi, wawancara, peralatan, dan dokumen lainnya (Yin, 2015). Dalam studi kasus sebagai strategi yang lebih menggunakan pertanyaan pada suatu penelitian *how* atau *why*, bilamana peneliti

tidak memiliki cukup peluang dalam mengontrol dan menyelidiki suatu peristiwa kontemporer atau terjadi saat ini (Yin, 2015).

Berdasarkan metode studi kasus, dapat memberikan panduan kepada peneliti untuk menghubungkan hasil wawancara partisipan dengan menyesuaikan dokumen terkait dari hasil observasi dan dokumentasi, seperti rekaman layanan yang dimiliki oleh *Tenant Relations* dalam menyusun strateginya.

3.4 Partisipan

Partisipan adalah individu yang mengalami dan berada di dalam suatu kasus atau fenomena yang akan diteliti, secara umum data yang diperoleh dari partisipan dikumpulkan melalui wawancara kepada satu atau lebih partisipan yang mampu menjelaskan mengenai fenomena yang sedang terjadi, serta memberikan saran tentang sumber bukti lain agar peneliti mendapatkan akses dengan sumber lain yang bersangkutan (Yin, 2018). Kemudian, dalam menentukan partisipan harus mencerminkan dengan kebutuhan maupun tujuan penelitian agar mampu memperoleh hasil yang sesuai (Yin, 2018). Pada penelitian ini partisipan ditentukan berdasarkan beberapa kriteria, yaitu:

1. Menjadi anggota dari divisi *Tenant Relations*.
2. Telah bekerja diarah *Public Relations* minimal tiga tahun.
3. Wakil dari setiap *tenant* menjadi anggota dari *whatsapp group* seluruh *tenant* di Lippo Mall Kemang.

4. Kategori *tenant* terlibat dalam beberapa program layanan dari *Tenant Relations* di tengah pandemi Covid-19.

Berdasarkan penjelasan mengenai kriteria partisipan tersebut maka peneliti memilih partisipan, sebagai berikut:

1. *Supervisor Tenant Relations* Lippo Mall Kemang

Dipilih karena sebagai partisipan yang menjadi pemimpin dari divisi *Tenant Relations* sehingga memahami strategi dan proses implementasi yang digunakan dalam mempertahankan *tenant* di tengah pandemi Covid-19.

2. *Tenant Kategori Food & Beverages, Beauty & Health, dan Fashion* Cabang Lippo Mall Kemang

Dipilih karena kategori *tenant* tersebut terlibat dalam beberapa program layanan dari *Tenant Relations* dan menangani langsung pada fenomena yang terjadi sehingga mampu memperkuat pernyataan dari partisipan lain yaitu *Supervisor Tenant Relations* Lippo Mall Kemang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Bukti atau data dalam penelitian studi kasus menjadi instrumen yang sangat penting. Menurut Yin (2015) bukti atau data tersebut dapat diperoleh melalui enam sumber, yaitu wawancara, observasi langsung, observasi partisipan, dokumentasi, rekaman arsip, dan perangkat fisik. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara sebagai salah satu sumber informasi studi kasus yang sangat penting (Yin, 2015). Kemudian, dalam teknik wawancara dari Yin (2015) memiliki tiga tipe yaitu, wawancara open ended, mendalam, dan terstruktur. Pada penelitian ini akan menggunakan teknik wawancara dengan tipe *open ended*. Tipe wawancara *open ended*, peneliti dapat mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden kunci terkait fakta-fakta maupun opininya terkait pada suatu peristiwa yang terjadi. Dalam hal ini, peran responden utama sangat penting bagi keberhasilan studi kasus yang juga mampu memberikan keterangan, saran, dan akses mengenai berbagai sumber bukti lain yang berhubungan (Yin, 2015).

2. Observasi langsung

Yin (2015) menjelaskan bahwa observasi langsung sebagai suatu proses pengumpulan data yang bermanfaat untuk memberikan informasi lain mengenai peristiwa sebagai topik yang diteliti dengan cara melihat dan mengukur langsung terhadap kegiatan dan juga kondisi pada peristiwa tersebut dalam periode waktu tertentu di lapangan.

3. Rekaman arsip

Rekaman arsip merupakan informasi dalam bentuk catatan dokumen baik secara fisik maupun digital yang umumnya bersifat kuantitatif (Yin, 2015). Kemudian, dalam rekaman arsip memiliki berbagai macam bentuk (Yin, 2015), yaitu:

- A. Rekaman layanan, meliputi jumlah klien yang telah dilayani pada waktu periode tertentu.
- B. Rekaman keorganisasian, meliputi bagan dan anggaran yang dimiliki perusahaan pada waktu tertentu.
- C. Peta, meliputi petunjuk letak geografis suatu tempat.
- D. Daftar nama klien yang relevan.
- E. Data survey, data yang terkumpul pada suatu situs.
- F. Rekaman pribadi, meliputi buku harian, kalender, dan daftar nomor telepon.

4. Dokumentasi

Dokumen dalam penelitian studi kasus digunakan untuk membantu proses verifikasi data dan mendukung informasi yang didapatkan dari berbagai sumber lain agar data yang diperoleh menjadi lebih spesifik (Yin, 2015). Kemudian, Yin (2015) menyebutkan bahwa dalam dokumentasi memiliki lima jenis, yaitu:

- A. Surat, memorandum, atau pengumuman resmi.
- B. Agenda, dan laporan tertulis khusus mengenai terjadinya suatu peristiwa.
- C. Dokumen administratif.
- D. Evaluasi dari situs resmi yang berkaitan dengan topik penelitian.
- E. Kliping atau artikel di media massa.

3.6 Keabsahan Data

Keabsahan dalam melakukan penelitian sangat diperlukan sebagai bukti bahwa data yang didapatkan oleh peneliti valid.

Menurut Yin (2018) terdapat empat macam untuk menguji validitas suatu data, yaitu:

1. Validitas konstruk (*Construct validity*)

Validitas konstruk dapat dilakukan dengan adanya konsistensi pada pengukuran operasional berdasarkan konsep penelitian yang ditetapkan yang bertujuan untuk memberikan kepastian pemahaman bagi peneliti dalam memperoleh adanya kebenaran pada suatu peristiwa yang diinterpretasikan dengan sudut pandang informan. Adapun cara yang dilakukan untuk meningkatkan validitas konstruk, sebagai berikut:

A. Melakukan triangulasi sumber data, hal ini dilakukan dengan cara memeriksa bukti dari berbagai sumber yang dihasilkan melalui wawancara dengan informan, artikel, dan majalah yang berkaitan dengan topik studi kasus.

B. Menetapkan alur hubungan dari sumber data, dalam hal ini peneliti membuat *protocol* penelitian untuk memberikan petunjuk ketika melakukan keseluruhan aktivitas pengumpulan data yaitu interview dan observasi, kemudian melakukan penyimpanan data dengan membuat *database* hasil interview dan observasi, hingga melakukan pengolahan data dan proses penulisan laporan penelitian

C. Memiliki informan kunci.

2. Validitas internal (*Internal validity*)

Validitas internal hanya dapat digunakan bagi penelitian eksplanotoris dan kausal, tetapi tidak untuk penelitian deskriptif dan eksploratoris. Dalam hal ini validitas internal hanya dapat digunakan untuk mengetahui sebab dan akibat pada suatu permasalahan, namun validitas internal tidak dapat digunakan apabila pada suatu permasalahan terdapat faktor lain.

3. Validitas eksternal (*External validity*)

Validitas eksternal sebagai lanjutan dari penemuan penelitian yang mampu memperluas kasus yang digunakan dalam penelitian. Dalam validitas eksternal mampu membentuk hasil penjelasan yang unik pada suatu peristiwa, hal ini dilakukan dengan menjelaskan deskripsi secara spesifik serta membandingkan hasil penelitian dengan teori yang digunakan.

4. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas merupakan adanya kondisi pelaksanaan pada suatu penelitian studi kasus yang sejenis dengan menggunakan prosedur pengumpulan data yang sama dari penelitian sebelumnya agar mendapatkan hasil yang sama.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan validitas konstruk karena melakukan triangulasi sumber data dengan cara mengumpulkan data melalui proses wawancara, observasi dan artikel jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian. Kemudian hasil dari proses wawancara dan observasi diolah

menggunakan coding yang nantinya data tersebut akan diseleksi serta diimplementasikan pada penulisan laporan skripsi atau penelitian

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Yin (2018)) analisis data pada pendekatan studi kasus dibagi menjadi lima teknik, yaitu:

1. *Pattern Matching*

Pattern Matching merupakan analisis data pada metode studi kasus yang paling tepat dan sering digunakan. Hal ini dilakukan melalui pencocokkan pola berdasarkan topik kasus yang dimiliki. Dalam studi kasus eksplanatori maka pola memiliki kemungkinan bergantung atau tidak relevan dengan variabel yang diteliti, namun dalam studi kasus deskriptif maka pola yang relevan akan sesuai selama polanya dapat diprediksikan.

2. *Explanation Building*

Explanation building sebagai tipe khusus dari *pattern matching* namun memiliki tingkat kesulitan yang lebih tinggi yang bertujuan menciptakan suatu penjelasan terhadap peristiwa atau kasus. *Explanation Building* memiliki elemen yaitu menjelaskan suatu peristiwa serta membentuk asumsi berdasarkan bagaimana dan mengapa peristiwa tersebut terjadi yang akan disusun dalam sebuah narasi.

3. *Time-Series Analysis*

Time-Series Analysis melakukan analisis deret waktu dalam sebuah eksperimen dan eksperimen semu. Teknik analisis ini polanya lebih rumit tetapi menjadi lebih mudah melalui analisis deret waktu, namun akan memungkinkan adanya satu variabel yang bergantung.

4. *Logic Models*

Logic models dalam sebuah penelitian memiliki tujuan utama untuk melakukan evaluasi. Teknik analisis data ini menggunakan pencocokkan data berdasarkan pengamatan dari suatu peristiwa secara empiris yang telah diprediksikan secara konseptual.

5. *Cross-Case Synthesis*

Cross-case synthesis merupakan teknik analisis data yang bertujuan menganalisis suatu permasalahan ganda dengan melihat studi kasus secara individual atau studi terpisah.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data *Pattern Matching*. Menurut Yin (2015) pada studi kasus deskriptif, *pattern matching* memiliki relevansi dengan pola variabel-variabel spesifik yang telah ditentukan dan diprediksikan, dimana dalam penelitian ini melakukan pencocokkan data dari hasil penelitian dengan menggunakan konsep manajemen krisis berdasarkan perspektif dari konsep Strategi *Tenant Relationship Management*. Namun, jika secara keseluruhan atau hanya terdapat satu variabel tidak sesuai dengan pola yang telah ditentukan dan diprediksikan maka rancangan atau susunan awal perlu ditelaah kembali (Yin, 2018).