



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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 Jenis dan Sifat Penelitian

##### 3.1.1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang oleh Bogdan dan Taylor (Moleong, 2010, h.4) didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang serta perilaku yang diamati peneliti. Secara lebih lanjut, Moleong (2010, h.6) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang 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 yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Berdasarkan gambaran yang telah dipaparkan tersebut, peneliti dapat memberikan simpulan bahwa penelitian kualitatif dapat digunakan untuk membahas suatu fenomena yang terjadi secara lebih mendalam dan dideskripsikan dengan lebih jelas melalui berbagai data dalam bentuk kata-kata atau secara naratif terkait dengan objek penelitian.

### 3.1.2. Paradigma Penelitian

Peneliti menggunakan paradigma post-positivistik (Creswell, 2014, h.7) yang didasarkan pada pandangan bahwa suatu fenomena atau permasalahan terjadi sebagai bentuk akibat dari suatu hal tertentu. Fokus utama dari paradigma ini adalah untuk mengidentifikasi dan memberikan penilaian terhadap kemunculan suatu fenomena atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam praktiknya, berbagai data, bukti, serta pertimbangan rasional dari peneliti dapat diperoleh dari hasil pengumpulan data maupun proses observasi yang dijalankan.

### 3.1.3. Sifat Penelitian

Dalam usaha untuk memaparkan dan menjelaskan data-data yang diperoleh, peneliti memilih penelitian yang bersifat deskriptif (Kriyantono, 2006, h.69) dengan tujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi maupun objek tertentu. Layaknya penelitian lain yang bersifat deskriptif, penelitian ini menggambarkan realitas atau fenomena yang terjadi terkait dengan strategi CRM yang dijalankan perusahaan dalam laman Facebook tanpa menjelaskan lebih lanjut hubungan antarvariabel penelitian.

### 3.2 Metode Penelitian

Berpusat pada pertanyaan penelitian mengenai bagaimana pengaplikasian strategi CRM pada laman Facebook perusahaan, peneliti menggunakan metode studi kasus dengan berpusat secara intensif pada suatu objek tertentu yang dipelajari sebagai suatu kasus. Studi kasus (Yin, 2002, dalam Yazan, 2015, h. 138) dipaparkan sebagai bentuk penyelidikan empiris yang digunakan untuk menginvestigasi suatu kasus dengan rumusan masalah berdasarkan pertanyaan “bagaimana” atau “mengapa” fenomena tersebut terjadi. Aspek pengumpulan data dan analisis yang dilakukan dalam metode ini pun lebih berfokus pada variabel penelitian dibandingkan pada data-data berbentuk angka.

Dalam hal ini, peneliti diharuskan untuk menyajikan logika yang terdapat dibalik fenomena penelitian tersebut melalui pemaparan konsep maupun teori sesuai karakteristik dari kasus yang diangkat. Menggunakan perspektif studi kasus menurut Yin (2002, dalam Yazan, 2015, h. 140), peneliti melakukan ulasan terlebih dahulu terhadap beberapa literatur dan konsep terkait sebelum melakukan pengumpulan data-data penelitian.

### 3.3 Informan

Untuk dapat melengkapi data penelitian dan membuktikan hasil observasi yang telah dilakukan, peneliti melakukan wawancara dengan 3 orang informan yang bertanggung jawab secara langsung terkait dengan pelaksanaan strategi *social CRM* pada laman Facebook Bebeclub;

1. Lumintang Anna  
Selaku *Brand Manager for Bebelac Specialties*
2. Kisy Atalya  
Selaku *Senior Account Executive for Bebelac*
3. Pakum Daluharti  
Selaku *Senior Social Media Specialist*

Ketiga informan diatas dipilih oleh peneliti berdasarkan pada kompetensi dan keterkaitan *job description* masing-masing informan tersebut terhadap Bebelac, Bebeclub, serta keberadaan laman Facebook Bebeclub itu sendiri.

U  
M  
M  
N

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Observasi**

Teknik observasi (Kriyantono, 2006, h.110) merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti untuk mengamati langsung objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menjalankan teknik observasi non-partisipan (Kriyantono, 2006, h.64) untuk mengamati secara langsung berbagai aktivitas yang terjadi dalam laman Facebook perusahaan.

#### **3.4.2 Wawancara mendalam**

Peneliti menggunakan metode wawancara mendalam (Kriyantono, 2006, h.102) dalam penelitian ini yang memungkinkan peneliti untuk melakukan wawancara dengan narasumber atau informan yang terkait. Hasil dari wawancara mendalam tersebut kemudian diolah oleh peneliti melalui proses transkripsi dan reduksi data sebelum pada akhirnya digunakan sebagai data penelitian.

#### **3.4.3 Studi Pustaka**

Dengan teknik studi pustaka, peneliti mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber data yang berasal dari; dokumen pustaka, jurnal, artikel, dan lain-lain.

### 3.5 Keabsahan Data

Triangulasi (Moleong, 2010, h.330) merupakan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Dalam hal ini, pengecekan data dilakukan dengan menggunakan berbagai sumber dan teknik untuk memastikan kebenaran dari sebuah data. Denzin (Moleong, 2010, h.330) membedakan teknik triangulasi ke dalam 4 macam pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan;

#### 3.5.1 Sumber

Triangulasi dengan menggunakan sumber dilakukan dengan melakukan perbandingan atau pengecekan ulang terhadap derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh pada waktu atau melalui alat tertentu. Teknik ini dapat dijalankan dengan cara :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagi pendapat dan pandangan dengan berbagai kelompok masyarakat.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan dokumen terkait.

### 3.5.2 Metode

Menurut Patton (Moleong, 2010, h.331), terdapat 2 strategi yang dapat digunakan untuk melakukan pengecekan terhadap metode penelitian;

1. Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data.
2. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

### 3.5.3 Penyidik

Teknik ini dapat dimanfaatkan oleh peneliti untuk melakukan pengecekan kembali terhadap derajat kepercayaan data dengan memanfaatkan hasil pekerjaan peneliti lain untuk meminimalisir kesalahan saat pengumpulan data.

### 3.5.4 Teori

Teknik triangulasi ini dilakukan dengan memanfaatkan 2 (dua) atau lebih teori untuk dijadikan pembanding analisis. Dalam hal ini, diperlukan suatu rancangan riset, pengumpulan data, dan analisis data yang lengkap untuk menghasilkan analisis yang komprehensif.

Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas serta kebenaran data yang diperoleh peneliti, sehingga data yang diperoleh dari hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan lebih lanjut dan dianggap kredibel.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Bogdan dan Biklen (Moleong, 2010, h. 248) mengungkapkan analisis data kualitatif sebagai upaya yang dilakukan peneliti dengan bekerja menggunakan data, mengorganisasikan data, memilah-milah data menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesis data, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Berkaitan dengan definisi tersebut, peneliti mengacu pada 3 macam kegiatan analisis data kualitatif yang diajukan oleh Miles dan Huberman (Emzir, 2012, h.129);

#### 3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, serta pentransformasian data-data yang berhasil diperoleh peneliti dari lapangan. Dalam hal ini, reduksi data dilakukan sebagai suatu bentuk analisis yang digunakan untuk mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data sehingga dapat menggambarkan serta memverifikasi kesimpulan akhir.

#### 3.6.2 Penyajian Data

Pada tahap ini, peneliti menyusun data-data hasil penelitian yang berhasil diperoleh ke dalam bentuk tertentu yang dapat memudahkan peneliti dalam memahami, memberikan gambaran, ataupun menarik kesimpulan dari penyusunan data tersebut.

### 3.6.3 Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan

Langkah selanjutnya dari aktivitas analisis data kualitatif adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti berusaha menarik kesimpulan dari data-data penelitian yang diperoleh untuk kemudian diverifikasi kembali menggunakan metode tertentu.



UMN