

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Paradigma Penelitian

Dalam kata-kata Moleong (2017), paradigma dapat diartikan sebagai kerangka dasar atau sekumpulan konsep dan asumsi yang dijadikan landasan atau landasan. Sebagaimana dinyatakan oleh Bogdan dan Biklen (Dalam Mamik, 2015), paradigma mengacu pada serangkaian asumsi, keyakinan, atau proposisi yang diterima secara umum yang memandu pemikiran dan pembelajaran. Hal ini menjadi landasan bahwa paradigma merupakan cara berpikir dan cara pandang peneliti terhadap masalah yang akan diteliti kedepannya. Hal ini juga bisa dikatakan *kacamata* yang digunakan oleh peneliti dalam melihat realita dan pandangan dunia (*world views*) yang diteliti.

Paradigma yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma *post-positivisme* yang mana paradigma *post – positivisme* menganut filosofi deterministik dimana sebab (*causes*) berpotensi untuk memengaruhi dampak atau hasil. Oleh karena itu, masalah-masalah ini menyoroti perlunya mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi hasil, seperti yang diamati dalam eksperimen (Creswell & Creswell, 2018). Menurut perspektif post-positivis, peneliti tidak mampu mengakses kebenaran atau informasi faktual tentang realitas kecuali mereka telah menjembatani kesenjangan antara dirinya dengan realitas yang ada. Fondasi hubungan ini harus bertumpu pada dinamika interaksi. Oleh karena itu, prinsip triangulasi harus diterapkan, yang melibatkan penggunaan beragam metode, sumber data, dan data. (Creswell, 2017).

#### 3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif yang melibatkan penyelarasan observasi empiris dengan konsep yang telah ditetapkan sebelumnya. Data yang dikumpulkan tidak bersifat kuantitatif, melainkan berasal dari

wawancara, sehingga memungkinkan pemahaman dan interpretasi lebih dalam mengenai makna di balik interaksi perilaku manusia.

Penelitian kualitatif merupakan sebuah pendekatan yang mendalam ketika melakukan sebuah riset yang diorientasikan pada suatu fenomena atau gejala yang bersifat alami (Batubara, 2017). Kualitatif mengacu pada metode yang melibatkan pemeriksaan dan pemahaman signifikansi yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap isu-isu sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian meliputi perumusan pertanyaan dan metodologi, pengumpulan data, pemilihan informan, konstruksi analisis data induktif dari unsur-unsur tertentu ke tema-tema yang menyeluruh, dan pada akhirnya, penilaian peneliti tentang signifikansi data yang diteliti. (Creswell & Creswell, 2018).

### **3.3 Metode Penelitian**

Studi kasus adalah jenis penelitian yang menyelidiki kejadian tertentu selama periode waktu tertentu dengan mengumpulkan data ekstensif dari berbagai sumber. Penelitian ini juga merupakan penelitian yang tidak terbatas dengan interaksi yang terikat antara peneliti dengan kasus yang dikaji berdasarkan peristiwa, individu, atau program selama periode tertentu (Creswell & Creswell, 2018). Dalam hal ini, berarti metode ini cocok untuk topik yang dikaji oleh peneliti karena membahas mengenai strategi perusahaan yang dilandaskan teori secara umum yang diteliti kecocokannya dengan realita yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini melibatkan pencarian data empiris untuk menyelidiki kejadian di kehidupan nyata. Proses pengumpulan data akan melibatkan pelaksanaan wawancara mendalam dan melakukan analisis menyeluruh terhadap literatur yang relevan. (Yin dalam Creswell, 2018).

Sederhananya, studi kasus ini dapat memberikan analisis dan penjelasan komprehensif tentang strategi CRM yang diterapkan oleh PT Explorasi Nusantara dan menyoroti signifikansi mendasarnya. Analisis ini didukung oleh penelitian tambahan dan didasarkan pada bukti faktual. Dalam skenario ini, suatu kasus diakui ketika perbedaan antara suatu kejadian (fenomena) dan lingkungan kehidupan

sebenarnya tidak jelas (*fix*) dan terdapat sumber-sumber yang dapat dijadikan sebagai acuan atau digunakan untuk mengumpulkan informasi.

### 3.4 Key Informan

Key informan tentunya mengambil peran penting dalam penelitian ini. Sebagaimana key informant merupakan individu yang memiliki informasi secara terperinci mengenai topik yang sedang diteliti. Seorang key informan akan menjadi pihak pertama (narasumber) yang berhubungan langsung dengan objek penelitian yang diteliti. Sudut pandang dan cara pandang key informan akan objek yang diteliti tentunya akan memengaruhi hasil penelitian secara garis besar, oleh karena itu diwajibkan dalam memilih key informan, harus memiliki kredibilitas yang tinggi dan juga peran yang cukup banyak dalam proses keberlangsungan aktivitas objek yang diteliti (Nurdiansyah & Ruguah, 2021).

Dalam hal ini, peneliti akan mencari seseorang yang menjadi petinggi dalam bidang *operasional* maupun *marketing* seperti seorang manager, ataupun *general manager* yang tentunya memiliki informasi dan pengalaman yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan dari peneliti. Beberapa hal tersebut meliputi:

1. Mengetahui strategi jangka panjang pemasaran dari Nexplorer Tour & Travel.
2. Mengetahui lingkup kerja sama dalam tim.
3. Divisi yang berhubungan dengan *marketing communication* perusahaan.
4. Divisi yang berhubungan dengan sales maupun reservasi.

Berdasarkan kebutuhan minimum untuk key informan yang menjadi sumber data peneliti sebagai narasumber, profil tersebut adalah:

1. Angga Alvinanta Nalaprana, selaku Manager dari PT Explorasi Nusantara. Peneliti memilih beliau sebagai key informan karena selaku manager, beliau memiliki pengetahuan akan strategi CRM jangka panjang yang dijalankan oleh Nexplorer, baik dari proses pembangunan komunikasi hingga akuisisi pelanggan yang menjadi retensi bisnis.

2. Erwin Nalaprana, selaku *Managing Director* dari PT Explorasi Nusantara. Peneliti memilih sebagai informan beliau karena selaku *managing director*, beliau paham akan strategi jangka panjang dari awal terbangunnya Nexplorer, dan juga memiliki informasi yang dibutuhkan penulis untuk membangun latar belakang objek penelitian yang akan menentukan hasil penelitian yang lebih komprehensif.
3. Clarissa Gracesella Wahyudi, selaku *in-charge reservation* di PT Explorasi Nusantara. Peneliti memilih beliau karena rekomendasi dari manager yang menunjukkan bahwa Grace memiliki pengalaman dan pengetahuan yang mumpuni mengenai alur komunikasi secara keseluruhan dari segi reservasi (berhubungan dengan *sub-agent*, dan hotel).
4. Dewa Ayu Supartini Barnawan, selaku *in-charge operation* dari di PT Explorasi Nusantara. Peneliti memilih beliau sebagai informan karena rekomendasi dari manager yang menunjukkan bahwa Tini memiliki pengalaman dan pengetahuan yang mumpuni mengenai alur komunikasi dari segi *operation* (melibatkan *business partner: tour guide, restoran, dan transportasi*).

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan dua kategori berbeda untuk pengumpulan data: primer dan sekunder. Data yang diperoleh melalui metode primer mengacu pada data yang diberikan langsung kepada peneliti, melalui wawancara. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung, baik melalui observasi secara langsung, tinjauan literatur, atau studi (Samsu, 2021).

### **3.6 Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan data dalam penelitian merujuk pada sejauh mana data yang dikumpulkan sesuai, benar, akurat, dan kredibel untuk mendukung kesimpulan atau temuan penelitian. Salah satu strategi yang digunakan untuk memverifikasi keabsahan data dalam hal ini adalah validitas konstruk. Hal ini melibatkan identifikasi tahapan operasional yang sesuai untuk konsep yang sedang diperiksa. Hal ini dapat dicapai dengan memanfaatkan berbagai sumber dan meminta individu

yang berpengalaman meninjau dan mengkonfirmasi hasil yang ditemukan. (Yin, 2018)

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data pencocokan pola atau *pattern-matching*. Robert Yin (2018) mendefinisikan pencocokan pola sebagai proses membandingkan pola yang diperoleh secara empiris dengan pola yang diharapkan. Tingkat kesesuaian pola yang lebih baik antara konsep dan kenyataan yang terlihat di lapangan dapat meningkatkan validitas internal studi kasus yang dilakukan.