

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Menurut Creswell & Creswell (2022), paradigma dipakai sebagai orientasi filosofis umum tentang dunia dan sifat penelitian yang dibawa oleh seorang peneliti ke dalam sebuah studi. Dijelaskan oleh Kirk & Miller pada Creswell & Creswell (2022), paradigma penelitian kualitatif berakar pada antropologi budaya dan sosiologi Amerika. Pendekatan ini baru saja diadopsi oleh peneliti pendidikan. Creswell menyarankan agar individu yang sedang mempersiapkan proposal atau rencana penelitian dapat menjelaskan secara eksplisit gagasan filosofis yang mereka anut. Informasi ini akan membantu menjelaskan mengapa mereka memilih pendekatan kualitatif, kuantitatif, atau metode campuran untuk penelitiannya

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa paradigma penelitian merupakan kerangka pemikiran atau sudut pandang teoretis yang mengarahkan peneliti dalam mendefinisikan dan melakukan penelitian. Paradigma yang dipilih akan mempengaruhi sudut pandang peneliti terhadap realitas, metode yang digunakan, dan pemahaman terhadap suatu pengetahuan. Creswell & Creswell (2022), menjelaskan bahwa terdapat empat paradigma dalam penelitian, yaitu *postpositivism*, *constructivism*, *transformative*, dan *pragmatism*.

Paradigma pada penelitian ini menggunakan post-positivisme. Dijelaskan oleh Philips & Burbules dalam Creswell & Creswell (2022), *postpositivism* menantang gagasan tradisional mengenai kebenaran absolut pengetahuan dan mengakui bahwa kita tidak dapat yakin mengenai pernyataan pengetahuan kita ketika mempelajari perilaku dan tindakan manusia. Oleh karena itu, bukti yang ditetapkan dalam penelitian tidak akan sempurna dan dapat disimpulkan bahwa paradigma tersebut berusaha untuk mencari makna dibalik data yang tersedia. Penelitian ini dimulai dengan sebuah teori, mengumpulkan data yang mendukung atau menolak teori tersebut, dan kemudian membuat revisi yang diperlukan (Creswell & Creswell, 2022). Penelitian ini menggunakan paradigma post-

positivisme dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggali dan mendapatkan hasil penelitian yang akan dicocokkan dengan konsep *digital marketing* B2B dan SOSTAC Framework.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Menurut Creswell & Creswell (2022), penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok pada masalah sosial atau manusia. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami situasi sosial, peristiwa, peran, kelompok, atau interaksi tertentu. Penelitian ini sebagian besar merupakan proses investigatif di mana peneliti secara bertahap memahami fenomena sosial dengan membandingkan, mengkonstraskan, mereplikasi, mengkatologkan, dan mengklasifikasikan objek studi. Dalam Creswell & Creswell (2022), Marshall & Rossman menyarankan bahwa ini memerlukan keterlibatan dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan yang dipilih untuk studi. Peneliti masuk ke dunia informan dan melalui interaksi yang berkelanjutan, mencari perspektif dan makna dari informan yang dipilih. Proses penelitian ini melibatkan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur yang muncul, pengumpulan data yang biasanya dilakukan di lingkungan partisipan, analisis data secara induktif dari hal-hal khusus ke tema umum, serta membuat interpretasi atas makna data tersebut. Laporan tertulis akhirnya memiliki struktur yang fleksibel (Creswell & Creswell, 2022).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif karena ingin menggali informasi seputar strategi *digital marketing* B2B yang dilakukan oleh Friendchised dan mengumpulkan data yang didapatkan dari hasil wawancara narasumber dan observasi yang relevan. Setelah mendapatkan hasil dari data tersebut akan dibuat pemahaman mendalam mengenai suatu isu yang terjadi saat itu.

Sifat penelitian ini merupakan sifat deskriptif. Menurut Creswell & Creswell (2022), metode deskriptif dalam penelitian kualitatif merupakan pendekatan analisis di mana peneliti tetap dekat dengan data, menggunakan kerangka kerja dan interpretasi terbatas untuk menjelaskan dan mengkategorikan informasi menjadi tema. Jenis penelitian ini merupakan proses mendapatkan data

bersifat apa adanya dan lebih menekankan makna pada hasilnya. Menurut Braun & Clarke pada Creswell & Creswell (2022), terdapat beberapa karakteristik dalam metode deskriptif dalam penelitian kualitatif :

1. Pendekatan ini didasarkan pada bahasa sehari-hari yang digunakan oleh para partisipan.
2. Terdapat sedikit interpretasi dari teori atau kerangka kerja yang sudah ada, fokus utama adalah pada data yang diperoleh langsung dari partisipan.
3. Menggunakan variasi maksimum dalam pengambilan sampel untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas dan mendalam
4. Data yang diperoleh dikatalogisasi ke dalam tema-tema tertentu untuk memudahkan analisis dan pemahaman.

Pada dasarnya, penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mencoba untuk mendeskripsikan dan memahami situasi sosial atau manusia dengan tetap dekat pada data yang dikumpulkan (Rusandi & Rusli, 2021). Penelitian ini nantinya akan mendeskripsikan bagaimana pemanfaatan strategi *digital marketing* B2B Friendchised untuk meningkatkan *leads merchant* dan akan dicari pemahaman atau makna dari hasil wawancara bersama informan dan dokumen lainnya.

3.3 Metode Penelitian

Menurut Rusandi & Rusli (2021), studi kasus merupakan kegiatan penelitian yang dilakukan secara mendalam dan terperinci mengenai suatu peristiwa, program, atau aktivitas kelompok, organisasi, atau lainnya. Tujuan dari pengelitian studi kasus ini adalah memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Kasus yang diteliti dapat berupa kejadian atau peristiwa sederhana maupun kompleks. Studi kasus menggambarkan dengan rinci latar belakang, karakteristik, dan sifat khusus dari kasus tersebut, serta dapat menggeneralisasikan sifat khusus tersebut menjadi sesuatu yang lebih umum. Menurut Hardani (2020), metode studi kasus dapat dimanfaatkan untuk melakukan penelitian suatu masalah atau penyimpangan, tetapi metode studi kasus juga dapat dipakai dalam meneliti kasus

yang tidak ada masalah dengan tujuan meneliti alasan atau faktor dari keberhasilan objek yang diteliti.

Menurut Rusandi & Rusli (2021), terdapat langkah-langkah penelitian studi kasus sebagai berikut :

- a. Pemilihan Tema, Topik dan Kasus : Peneliti harus yakin bahwa kasus yang dipilih merupakan bidang yang sedang dipelajari agar lebih mudah diteliti karena termasuk bidang yang dikuasainya.
- b. Pembacaan Literatur : Setelah mencari kasus, peneliti perlu mengumpulkan referensi literature seperti jurnal, buku, artikel ilmiah, dan sebagainya yang terkait dengan kasus yang dipilih.
- c. Perumusan Fokus dan Masalah Penelitian : Peneliti perlu menentukan fokus penelitian agar bisa berkonsetrasi pada satu masalah terperinci. Masalah penelitian dapat menghasilkan informasi atau makna berhagra dan bernilai.
- d. Pengumpulan Data : Dalam mendapatkan data pada metode studi kasus dapat diperoleh dari beberapa cara, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti juga harus menentukan informan yang sesuai untuk diwawancarai agar informasi yang didapatkan dapat relevan dan bermanfaat bagi penelitiannya.
- e. Penyempurnaan Data : Data yang diperoleh perlu disempurnakan dengan membaca data secara keseluruhan dan merujuk ke rumusan masalah yang sudah ditentukan pada awal penelitian. Jika data yang tersedia dapat menjawab rumusan masalah, maka data dianggap sempurna.
- f. Pengolahan Data : Setelah data dianggap sempurna, peneliti perlu mengolah data dengan pengecekan kebenaran data, menyusun data, mengklarifikasi data, dan mengoreksi hasil wawancara yang tidak terlalu jelas. Tahap ini penting dilakukan untuk memudahkan analisis data.
- g. Analisis Data : Tahap analisis data merupakan tahap yang penting karena dapat memperoleh informasi penting berupa temuan penelitian.

- h. Dialog Teoritik : Tahap selanjutnya adalah melakukan dialog pertemuan antara teori yang digunakan dalam penelitian dengan jawaban yang sudah didapatkan sebelumnya untuk membuat temuan konseptual.
- i. Triangulasi Temuan : Tahap triangulasi perlu dilakukan agar penelitian tidak dianggap bias. Hal ini dilakukan dengan memberikan temuan penelitian kepada informan saat wawancara sebelumnya untuk konfirmabilitas.
- j. Simpulan Hasil Penelitian : Pada tahap ini, peneliti menuliskan implikasi teoritik.
- k. Laporan Penelitian : Tahap terakhir ini menjadi salah satu pertanggungjawaban penelitian yang ditulis untuk kepentingan umum.

Dengan metode studi kasus, peneliti ingin menjabarkan bagaimana strategi *digital marketing* B2B yang dilakukan Friendchised sebagai marketplace waralaba pertama di Indonesia dalam meningkatkan *leads merchant*.

3.4 Key Informan dan Informan

Informan pada penelitian kualitatif dipilih untuk menggambarkan kondisi atau fakta yang dialami oleh informan. Menurut Heryana (2018), jumlah informan penelitian kualitatif bersifat fleksibel, artinya peneliti dapat menambah jumlah informan jika informasi yang didapatkan dirasa masih kurang, atau mengurangi jumlah informan jika informasi sudah cukup. Terdapat dua syarat yang harus diperhatikan dalam menentukan jumlah informan, yaitu kesesuaian dan kecukupan.

Penelitian ini menggunakan *purposeful sampling* dalam pemilihan informan. Menurut Creswell & Creswell (2022), *purposeful sampling* artinya mengidentifikasi individu atau lokasi yang dipilih secara sengaja untuk studi yang diusulkan. Penelitian kualitatif bertujuan untuk secara sengaja mengambil sample untuk memilih peserta atau lokasi (atau dokumen dan materi visual) yang akan membantu peneliti memahami masalah dan pertanyaan penelitian dengan sebaik-baiknya.

Oleh karena itu, peneliti secara sengaja memilih tiga peserta sebagai satu key informan dan dua informan lainnya. Key informan yang dipilih adalah Evan August sebagai *Chief Marketing Officer* dari Friendchised. Evan dipilih karena menjadi penanggung jawab tim marketing Friendchised sehingga dapat menyediakan informasi yang cukup dan sesuai dalam mencapai tujuan penelitian. Informan kedua adalah Andrew Sulaiman sebagai *Brand Strategist* dari Friendchised. Informan tersebut menjadi salah satu karyawan yang mengelola seluruh komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Friendchised sehingga informan tersebut dapat menyediakan informasi yang cukup. Informan ketiga adalah Melvin Kalinggo yang merupakan *Head of Business Development* Friendchised, informan ini dipilih karena juga ikut membantu tim marketing Friendchised dalam pemasarannya dan agar penelitian ini juga mendapatkan sudut pandang dan insight yang berbeda. Ketiga informan tersebut dipilih untuk membantu peneliti memahami masalah dan pertanyaan terkait penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat berbagai macam cara untuk pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, yaitu observasi, wawancara, analisis visual, studi pustaka, dan *focus group discussion* (Fiantika et al., 2022). Pengumpulan data dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

- a. Data Primer : Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung terkait dengan objek penelitian seperti wawancara mendalam, FGD, pengamatan partisipatif, dan lainnya. Data primer yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara mendalam dengan ketiga informan yaitu, Andrew Sulaiman sebagai *brand strategist*, Evan August sebagai *Chief Marketing Officer*, dan Melvin Kalinggo *Head of Business Development* Friendchised untuk memperoleh data mengenai perusahaan dan strategi pemasaran Friendchised secara terperinci.
- b. Data Sekunder : Data sekunder merupakan pengumpulan informasi yang didapatkan bukan dari sumber secara langsung, seperti

dokumen, artikel, internet, dan lainnya yang dapat memberikan data terkait penelitiannya. Penelitian ini memperoleh data sekunder melalui dokumen yang dimiliki perusahaan yang bersifat publik. Lalu dokumentasi yang digunakan adalah melalui akun Instagram dan Tiktok @friendchised, website perusahaan, dan platform digital lainnya yang digunakan oleh perusahaan yang bisa dijadikan sebagai data pendukung dalam penelitian.

3.6 Keabsahan Data

Dalam penelitian ilmiah, harus melewati tahap pemeriksaan keabsahan data sebagai bentuk pertanggungjawaban penelitian yang dilakukan. Penelitian kualitatif mempunyai beberapa teknik keabsahan data, salah satunya adalah triangulasi. Menurut Bandhari (2022), triangulasi dalam penelitian berarti menggunakan beberapa kumpulan data, metode, teori, dan/atau peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian kualitatif terdapat tiga teknik yang dapat digunakan, yaitu triangulasi teknik, triangulasi sumber, dan triangulasi teori (Wahyuni et al., 2017).

Triangulasi mengacu pada penggunaan berbagai metode atau sumber data dalam penelitian kualitatif untuk mengembangkan pemahaman yang komprehensif tentang fenomena. Triangulasi juga dipandang sebagai strategi penelitian kualitatif untuk menguji validitas melalui peyatuan informasi dari berbagai sumber.

Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik dengan cara mencari kebenaran data terhadap jawaban dari informan dengan melalui teknik yang berbeda. Dapat disimpulkan bahwa triangulasi teknik menggunakan pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara bersamaan (Wahyuni et al., 2017). Oleh karena itu, peneliti akan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam melakukan triangulasi teknik..

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data pada umumnya hanya dapat dilakukan oleh peneliti sendiri, bukan dari bantuan orang lain. Menurut Moleong dalam Haryoko et al. (2020), analisa data merupakan proses mengelompokkan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar agar dapat ditemukan tema dan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Penelitian kualitatif dikenal dengan memulai tahap proses analisis data dari di lapangan, walaupun analisis yang intensif dilakukan setelah berakhirnya pengumpulan data. Maka itu, penting bagi peneliti untuk membuat semacam ide kerja berdasarkan data yang sudah terkumpul sebelumnya.

Analisis data penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman dalam Haryoko et al. (2020) yang menjelaskan dalam analisis data kualitatif terdapat beberapa tahapan, yaitu :

- a. *Data Reduction* (Reduksi Data): Reduksi data merupakan proses pengurangan data yang telah dihasilkan dalam penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyusun data yang didapatkan dari lapangan dan membuat rangkuman. Setelah itu, akan dimasukkan ke dalam klasifikasi dan kategorisasi yang sesuai aspek fokusnya. Peneliti dapat melihat data apa saja yang sesuai dan mana yang tidak sesuai. Data yang sesuai akan dimasukkan ke dalam kategorisasi data. Untuk data-data yang terlihat tidak sesuai atau keliru akan dipisahkan dan proses ini merupakan langkah reduksi data.
- b. *Data Display* (Penyajian Data): Setelah data dikurangkan data yang tidak sesuai, selanjutnya langkah berikutnya adalah menyajikan data. Penyajian data merupakan beberapa informasi yang tersusun sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi yang memungkinkan untuk penarikan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk teks naratif, grafik, *chart*, tabel, dan *network*.
- c. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan): Pada tahap terakhir dalam analisis data, peneliti perlu menarik kesimpulan berdasarkan temuan dari hasil wawancara, observasi, maupun dokumen. Peneliti juga melakukan

konfirmasi untuk mempertajam makna data dan memperjelas pemahaman yang dibuat sebelum akhirnya sampai pada akhir penelitian. Analisis data dianggap selesai jika dapat data yang diperoleh tersusun dan dapat memberikan jawaban yang tepat dan mengenal permasalahan penelitian atau fokus penelitian. Jika jawaban masih kurang jelas, maka peneliti harus mengulang dari mencari data tambahan, reduksi, menyajikan, dan mengambil kesimpulan sampai akhirnya mendapatkan jawaban yang tepat.

