

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Paradigma Penelitian**

Kivunja & Kuyini (2017) menyatakan bahwa paradigma penelitian adalah cara berpikir secara filosofis yang menjelaskan tentang pandangan peneliti terhadap dunia seperti perspektif, pemikiran, cara berpikir, dan kepercayaan, dan seluruh cara lain terkait interpretasi data hasil penelitian. Kivunja & Kuyini (2017) juga menyatakan bahwa paradigma penelitian terdiri dari empat buah elemen yaitu epistemologi (bagaimana kita mengetahui sesuatu, kebenaran atau realita), ontologi (asumsi yang dibuat untuk percaya bahwa sesuatu masuk akal atau benar, metodologi (desain penelitian, metode, pendekatan, dan prosedur yang digunakan untuk melakukan investigasi untuk menemukan sesuatu), aksiologi (isu etika yang perlu diperhatikan saat merencanakan proposal penelitian).

Kivunja & Kuyini (2017) juga menyatakan bahwa dalam penelitian akademis, ada tiga paradigma yang dominan digunakan yaitu positivis (penelitian yang melibatkan eksperimen, observasi dan alasan yang berbasis pengalaman untuk mengerti tingkah laku manusia dan akhirnya untuk menambah pengetahuan dan pengertian manusia), interpretivis (penelitian untuk mengerti sudut pandang subjek yang sedang diteliti dan interpretasi dunia sekitar mereka), dan kritikal (penelitian untuk mencari perubahan politik untuk meningkatkan keadilan sosial dalam sebuah situasi). Berdasarkan tujuan penelitian, pengalaman peneliti, gaya menulis peneliti, dan audiens yang akan menerima penelitian yang dibuat, penelitian diputuskan menggunakan paradigma interpretivis. Menurut Pervin & Mokhtar (2022), paradigma interpretivis ini memiliki keuntungan karena sudut pandang fenomena yang digunakan akan luas, tidak hanya menjelaskan objek, orang, atau acara, namun bisa mendalami konteks sosial-budaya mereka; kepercayaan yang dianut oleh masyarakat di mana mereka tinggal.

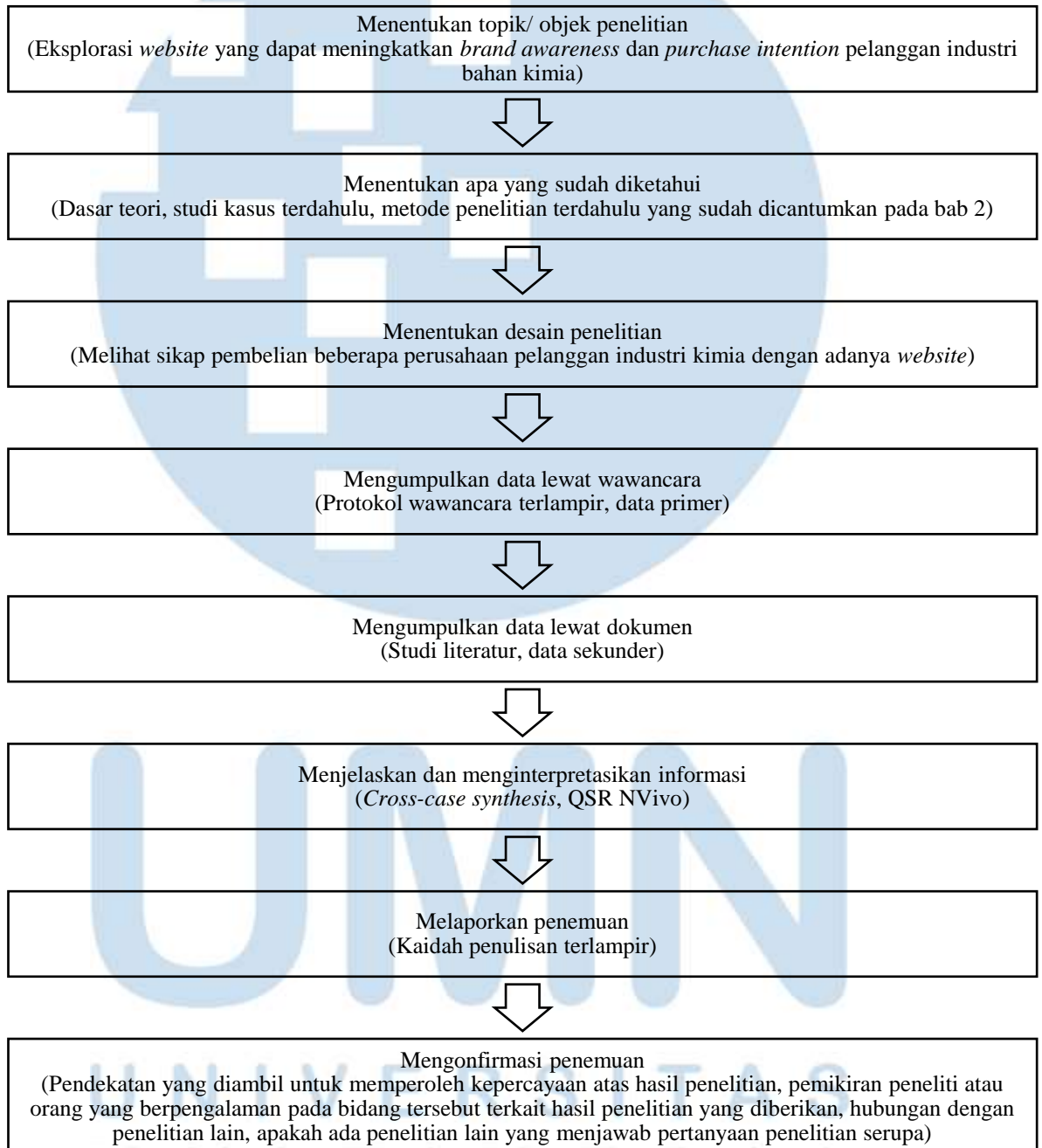
Menurut Creswell (2013), memilih desain penelitian dapat didasari oleh tiga hal yaitu masalah penelitian yang akan diteliti, pengalaman dan gaya menulis peneliti, dan audiens yang akan menerima penelitian yang dibuat. Creswell (2013) juga menyatakan bahwa ada tiga desain penelitian yaitu pendekatan kuantitatif (menguji teori/ penjelasan, menghubungkan antar variabel menggunakan pertanyaan atau hipotesis, observasi dan mengukur informasi secara numerik, melakukan pendekatan yang objektif, melakukan prosedur statistik), kualitatif (membuat interpretasi data, mengartikan partisipan, fokus pada satu konsep, memvalidasi akurasi sebuah penemuan), dan campuran (melakukan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif, mengembangkan rasio campuran, mengintegrasikan data untuk kebutuhan penelitian lainnya, memberikan tahapan gambaran penelitian).

Khan (2014) menyatakan bahwa ada beberapa metode pendekatan kualitatif yaitu naratif, fenomenologi, *grounded theory*, etnografi, dan studi kasus. Menurut Takahashi & Araujo (2020), metode studi kasus merupakan metode meneliti sebuah fenomena yang sedang direpresentasikan dan dipilih berdasarkan apa yang bisa diobservasi secara empiris, yang bertujuan untuk mengerti bahwa adanya lebih dari satu variasi ideografis dan dapat membuat sebuah ilmu sosial berguna. Takahashi & Araujo (2020) juga menyatakan bahwa studi kasus bisa didekati dengan data kuantitatif dan kualitatif. Metode studi kasus dapat digunakan jika fokus penelitian adalah menjawab pertanyaan yang dimulai dengan “bagaimana” dan “mengapa”, ketika peneliti tidak dapat memanipulasi perilaku siapa saja yang terlibat dalam penelitian, peneliti ingin mencakup kondisi kontekstual karena peneliti percaya bahwa kondisi tersebut relevan dengan fenomena yang sedang dipelajari, dan batasan antara fenomena dan konteks tidak jelas (Baxter & Jack, 2008).

Berdasarkan tujuan penelitian, pengalaman dan gaya menulis peneliti, dan audiens yang akan menerima penelitian yang dibuat, penelitian diputuskan menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*) dengan jenis *multiple-case studies*, salah satu jenis studi kasus yang dikemukakan (Baxter & Jack, 2008) untuk mengulik lebih dari satu kasus.

### 3.2. Rancangan Penelitian

Rencana penelitian yang tahapannya disesuaikan dengan (Hancock & Algozzine, 2006) akan digambarkan pada Gambar 10.



Gambar 10. Rencana penelitian (Olahan Peneliti)

### 3.3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian yang akan diteliti adalah *intention maker* yang menjadi pelanggan perusahaan yang termasuk industri kimia *bulk*. Populasi subjek penelitian yang akan diteliti adalah seluruh *intention maker* yang menjadi pelanggan perusahaan kimia *bulk* seluruh Indonesia, namun karena keterbatasan kemampuan peneliti, maka hanya diwakilkan oleh sampel subjek penelitian yang akan diteliti yaitu *intention maker* yang menjadi pelanggan perusahaan industri kimia *bulk* di areal pulau Sumatera dan pulau Jawa.

Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 3-5 perusahaan. Narasumber adalah *intention maker* pelanggan industri industri kimia *bulk*, dengan jumlah narasumber dari masing-masing perusahaan sebanyak maksimal 3 orang, sehingga total narasumber yang didapat adalah 9-15 orang. Objek penelitian yang akan diteliti adalah eksplorasi *user interface website business-to-business* yang dapat meningkatkan *brand awareness* dan *purchase intention* pelanggan industri kimia *bulk*.

### 3.4. Prosedur dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data akan mengikuti metode yang dijabarkan oleh Hancock & Algozzine (2006) yaitu mendapatkan informasi melalui wawancara dan studi dokumen atau literatur.

Protokol wawancara yang akan digunakan adalah secara *on site* dan individual. Wawancara dapat juga dilakukan menggunakan pertemuan yang dibantu oleh platform internet jika narasumber tidak memungkinkan untuk ditemui secara *on site*. Poin-poin yang akan digunakan dalam wawancara ini dijabarkan sebagai berikut

1. Nama, identitas, dan *job description* narasumber.
2. Alur pembelian bahan kimia di perusahaan.
3. Faktor yang mempengaruhi pembelian bahan kimia.

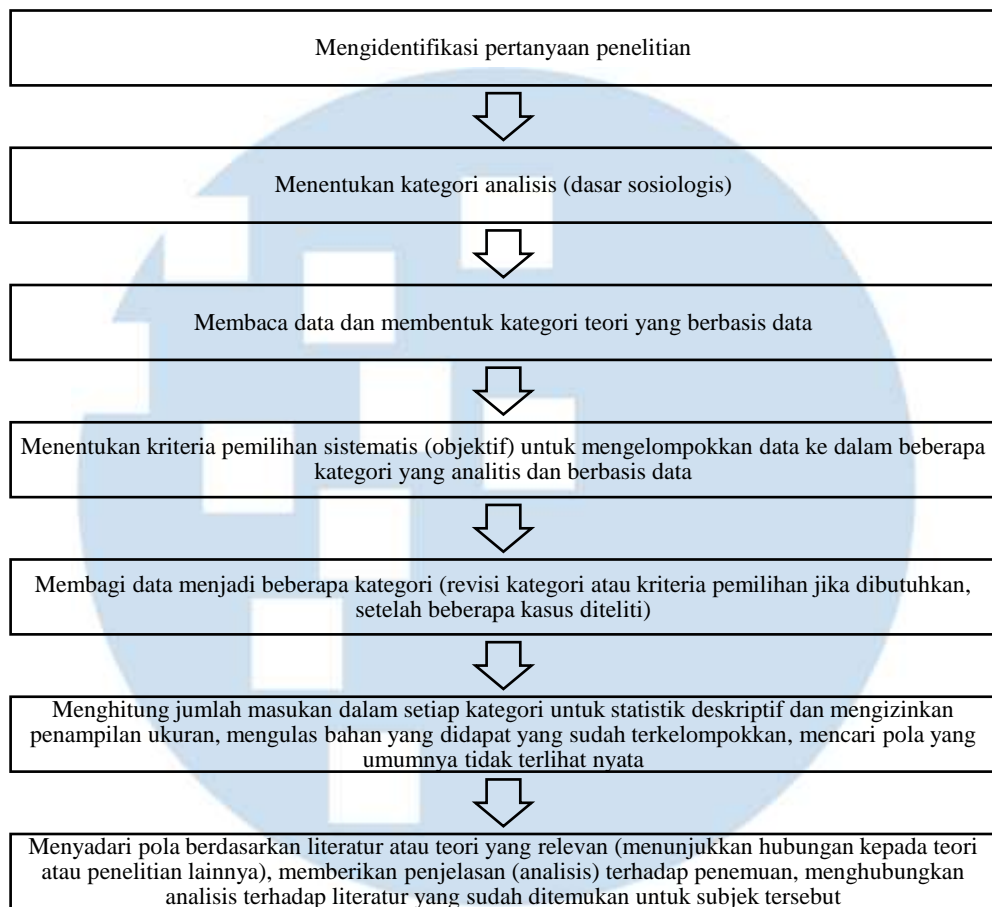
4. Apakah mengenal sebuah *brand* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pembelian bahan kimia?
5. Sarana yang digunakan untuk mengenalkan sebuah *brand* bahan kimia.
6. Sarana yang digunakan untuk membeli bahan kimia.
7. Peran *website* dalam proses pengenalan *brand* bahan kimia.
8. Peran *website* dalam proses pembelian bahan kimia.
9. Elemen yang harus ada di *website* yang dapat membantu mengenalkan *brand* bahan kimia (jika sulit menjelaskan, dapat menunjukkan *website* yang dapat membantu mengenalkan *brand* bahan kimia).
10. Elemen yang harus ada di *website* yang dapat membantu proses pembelian bahan kimia (jika sulit menjelaskan, dapat menunjukkan *website* yang dapat membantu proses pembelian bahan kimia).

Penelitian ini akan didukung oleh data primer dan data sekunder. Dari wawancara yang dilakukan akan digunakan sebagai data primer. Untuk memperkuat hasil penelitian, diperoleh juga data sekunder dari dokumen atau literatur agar dapat memperkuat hasil wawancara yang didapatkan.

### **3.5. Teknik Analisis Data**

Tahapan analisis data penelitian kualitatif khususnya studi kasus digambarkan pada Gambar 11.





Gambar 11. Tahapan analisis data penelitian studi kasus

(Hancock & Algozzine, 2006)

### 3.5.1. Uji Keabsahan Data

Penelitian kualitatif perlu diuji keabsahannya karena penelitian dengan topik dan kumpulan data yang sama tetapi dilakukan oleh peneliti yang berbeda, di tempat yang berbeda, apalagi kemampuan menulis peneliti yang berbeda dapat menemukan hasil yang berbeda. Tujuan pengujian keabsahan penelitian kualitatif bukan hanya sekedar valid atau tidak, tetapi diharapkan pembaca akan memiliki kepercayaan yang sama dengan apa yang dilaporkan peneliti (Stahl & King, 2020). Korstjens & Moser (2018) menyatakan bahwa ada beberapa kualitas yang umumnya diujikan yaitu:

**a. Kredibilitas (dalam kuantitatif: validitas internal)**

Beberapa strategi yang umumnya digunakan adalah

1. Hubungan dengan waktu yang panjang

Memberikan waktu yang cukup agar lebih mengenal keadaan dan konteks agar menghindari misinformasi, menambah kepercayaan, dan semakin mengenal data sehingga data yang didapat semakin kaya.

2. Observasi yang tetap

Mengidentifikasi karakteristik dan elemen yang paling relevan dengan masalah atau isu yang sedang dipelajari atau yang akan lebih difokuskan.

3. Triangulasi

Ada beberapa tipe triangulasi. Tipe triangulasi pertama adalah triangulasi data, yaitu menggunakan beberapa sumber data berbeda, dapat lewat pengumpulan data dalam waktu yang berbeda per hari atau per tahunnya, pengumpulan data dalam lokasi yang berbeda untuk konsistensi antar lokasi, dan pengumpulan data lewat beberapa tingkatan orang yang berbeda. Tipe triangulasi kedua adalah triangulasi peneliti, yaitu menggunakan beberapa peneliti dalam membuat pengkodean, analisis, dan keputusan interpretasi. Tipe triangulasi ketiga yaitu triangulasi metode, yaitu menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data.

4. Pengecekan ulang data tersebut dengan narasumber

Data umpan balik, kategori analisis, interpretasi, dan kesimpulan narasumber diinfokan ulang ke narasumber dengan tujuan mendapatkan pandangan lain yang dapat menguatkan penelitian mengingat narasumber dan peneliti mungkin memiliki pandangan yang berbeda.

Untuk meningkatkan kredibilitas, peneliti akan melakukan seluruh poin. Khusus untuk triangulasi, akan dipilih pengumpulan data dalam lokasi yang berbeda untuk konsistensi antar lokasi masing-masing perusahaan pelanggan industri bahan kimia.

**b. Transferabilitas (dalam kuantitatif: generalisabilitas)**

Strategi yang umumnya digunakan adalah penjelasan yang mendalam (*thick description*), yang menyatakan bahwa penjelasan tidak hanya berisi sikap dan pengalaman narasumber, tetapi konteks dari mereka juga sehingga perasaan dan pengalaman narasumber menjadi berarti bagi pembacanya. Aplikasi pemindahan hanya mungkin terjadi jika penjelasan mendetail sudah menyediakan gambaran keadaan untuk aplikasi pada situasi yang lain, dan membutuhkan penjelasan mendetail dari peneliti yang termasuk juga informasi kontekstual tentang lokasi pekerjaan. Organisasi dan narasumber yang diteliti juga harus dijelaskan secara mendetail, bahkan keterlibatan yang mungkin mempengaruhi pengumpulan data dan waktu pengambilan data dapat dicantumkan juga. Pemindahan dalam penelitian kualitatif bukan resep, tetapi saran bagi penelitian ini agar dapat diaplikasikan ke konteks penelitian yang lain (Stahl & King, 2020). Untuk itu, peneliti akan memberikan gambaran lengkap mengenai waktu, tempat, dan informasi terkait narasumber untuk mendukung detailnya data.

**c. Dependabilitas (dalam kuantitatif: reliabilitas)**

Strategi yang umumnya digunakan adalah pemeriksaan, yang menjelaskan secara transparan tentang langkah penelitian yang diambil mulai dari dimulainya penelitian hingga pengembangan dan pelaporan penemuannya. Jejak penelitian akan disimpan selama analisis dilakukan. Peneliti dapat menggunakan peneliti lain yang umumnya memiliki interpretasi berbeda untuk membaca dan bereaksi terhadap catatan yang didapat, akan dapat membantu mengonfirmasi realita yang didapat peneliti. Selain itu, ulasan dari peneliti lain serta separasi data (*bracketing*) dapat mengurangi subjektivitas peneliti (Stahl & King, 2020). Untuk itu, dosen pembimbing juga akan membantu dalam meningkatkan dependabilitas karena dibutuhkannya ulasan dari peneliti lain agar penelitian semakin objektif.

**d. Konfirmabilitas (dalam kuantitatif: objektivitas)**

Strategi yang digunakan serupa dengan dependabilitas, yaitu pemeriksaan, yang menjelaskan yang menjelaskan secara transparan tentang langkah penelitian yang diambil mulai dari dimulainya penelitian hingga pengembangan dan



pelaporan penemuannya. Jejak penelitian akan disimpan selama analisis dilakukan. Peneliti harus mendekati realita tujuan melalui penelitian kualitatif yang dilakukan, biasanya dengan bergantung pada presisi dan akurasi. Semakin peneliti mengurangi keterlibatannya, hasil penelitian dapat semakin mendekati konfirmabilitas (Stahl & King, 2020). Untuk itu, dosen penguji juga akan membantu dalam meningkatkan konfirmabilitas karena untuk menambah keterlibatan dari peneliti lain dan mengurangi keterlibatan peneliti.

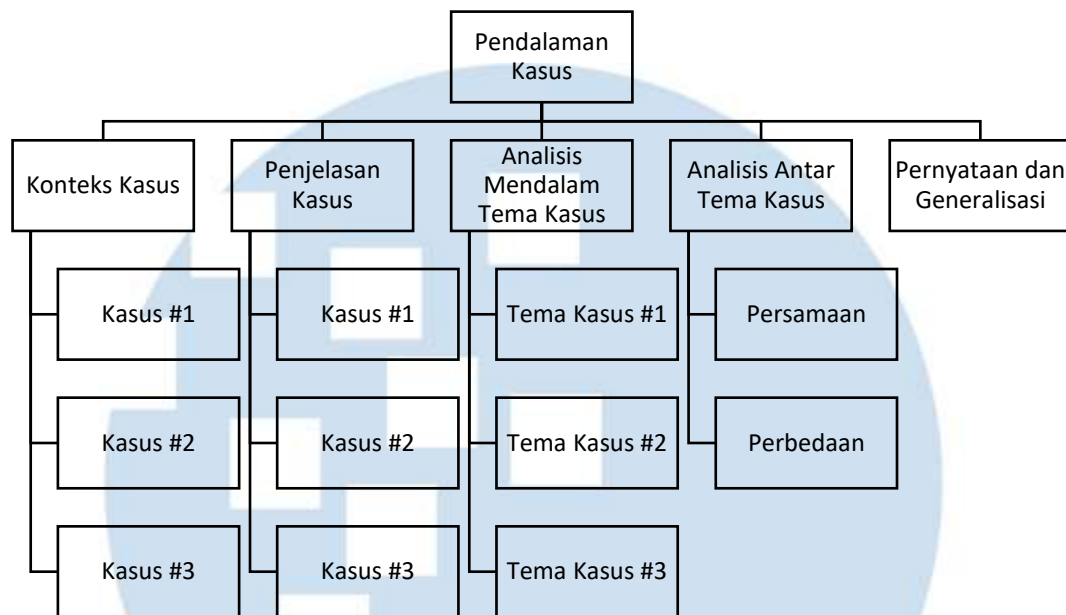
### 3.5.2. Mereduksi Data

Creswell (2013b) menyatakan ada empat bentuk analisis dan interpretasi data yaitu agregasi kategorial (peneliti mencari contoh koleksi dari data agar arti yang berkaitan dengan isu yang dibahas akan muncul), interpretasi langsung (peneliti mencari satu contoh dan menggambarkan artinya tanpa melihat contoh lain), *cross-case synthesis* (teknik analitis di mana peneliti mempelajari dua kasus atau lebih dengan menggunakan tabel untuk menampilkan data dari masing-masing kasus dengan kerangka yang sama), generalisasi naturalistik (membuat orang dapat mempelajari sebuah kasus untuk dirinya sendiri atau untuk diaplikasikan kepada populasi kasus)

Analisis data kualitatif menggunakan *coding* baik secara manual maupun menggunakan aplikasi komputer untuk mengidentifikasi segmen tulisan atau gambar, label kode, mencari dari seluruh kumpulan data untuk seluruh segmen teks yang memiliki label kode yang sama, dan mengembangkan gambaran segmen teks untuk masing-masing kode. Beberapa contoh program komputer tersebut adalah MAXQDA, ATLAS.ti, QSR NVivo, dan HyperRESEARCH (Creswell, 2013b). Pola *coding* yang digunakan untuk metode studi kasus dapat dilihat pada Gambar.

9.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



Gambar 12. Pola *coding* untuk metode studi kasus (Creswell, 2013b)

Peneliti akan menggunakan analisis dan interpretasi data tipe *cross-case synthesis* dengan bantuan aplikasi komputer QSR NVivo.

### 3.5.3. Menyajikan data

Tidak ditemukan format standar untuk menulis laporan studi kasus, karena ada laporan studi kasus yang hanya menjelaskan kasus tersebut, menghasilkan teori, atau bahkan memberikan analisis pada sifat dasar dan membandingkan antar kasus (Creswell, 2013b). Hancock & Algozzine (2006) membagikan beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menentukan, menguji, dan menulis laporan studi kasus:

1. Tulisan yang mudah dibaca dan dimengerti
2. Kesesuaian dengan kalimat yang membangun paragraf dengan arti yang serupa
3. Laporan memiliki struktur bukti konseptual pada tema atau isu yang digunakan untuk menyusun konten
4. Isu dan masalah dikembangkan secara serius dan akademi

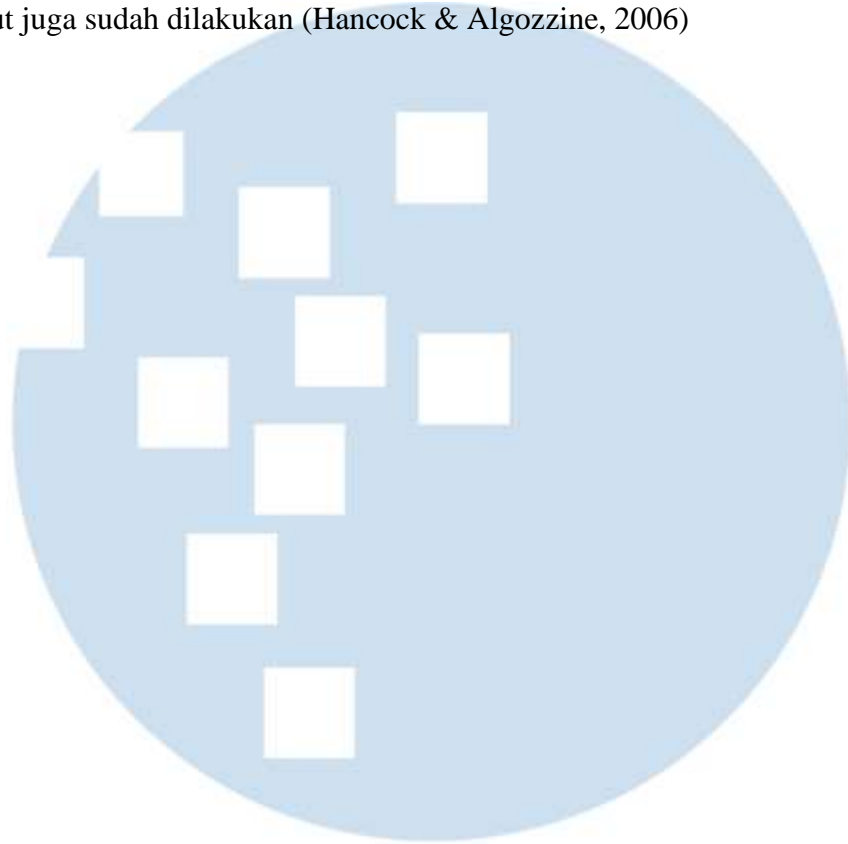
5. Kasus dijelaskan secara jelas sehingga orang lain bisa mengeneralisasi dan mereplikasi kasus tersebut
6. Rasa cerita dalam presentasi
7. Pembaca disuguhi rasa memiliki atau mengalami
8. Kutipan digunakan secara efektif dan tidak berlebihan
9. Judul, gambar, artifak, apendiks, dan indeks digunakan efektif
10. Bukti bahwa laporan diubah dengan hati-hati
11. Pernyataan yang pas (tidak terlalu banyak atau terlalu sedikit) mengeneralisasi atau menginterpretasi penemuan
12. Perhatian diberikan untuk setiap aspek pekerjaan
13. Informasi cukup ditampilkan untuk meningkatkan kekuatan penemuan dan kesimpulan
14. Sumber informasi sudah dipilih dengan baik dan cukup dalam jumlah, cakupan, dan isi
15. Sumber informasi jamak digunakan sebagai dasar dari hasil yang didapat
16. Peran dan pandangan peneliti yang terlihat
17. Sifat dasar narasumber yang terlihat
18. Cara melaporkan yang tidak berperspektif jamak

Peneliti akan menghasilkan teori terkait eksplorasi *user interface website business-to-business* yang dapat meningkatkan *brand awareness* dan *purchase intention* pelanggan industri bahan kimia *bulk*, memberikan analisis pada sifat dasar dan membandingkan antar kasus.

#### **3.5.4. Menyimpulkan data**

Data yang sudah direduksi dan disajikan disimpulkan. Pada tahap ini, pola berdasarkan literatur atau teori yang relevan (menunjukkan hubungan kepada teori atau penelitian lainnya) sudah disadari dan penjelasan (analisis) terhadap penemuan

sudah diberikan. Analisis terhadap literatur yang sudah ditemukan untuk subjek tersebut juga sudah dilakukan (Hancock & Algozzine, 2006)



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA