



### **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

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif.

Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, di mana pada dasarnya penelitian ini mencari segala sesuatu yang belum jelas masalahnya, sumber data, dan bagaimana hasil yang akan didapatkan (Sugiyono, 2013, h. 373).

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang berguna untuk mengeksplor dan memahami suatu makna dari individu atau kelompok yang dianggap memiliki masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell, 2014, h. 4).

Creswell (2014, h. 4) juga mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang berguna untuk menguji kebenaran dari teori-teori yang saling berhubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

Penelitian bersifat deskriptif dilakukan untuk mengetahui serta memaparkan karakteristik variabel dengan situasi tertentu (Hermawan, M.Sc., 2005, h. 18).

Menurut Isaac dan Michael (dikutip dalam Rakhmat, M.Sc., 2009, h. 22) penelitian dengan sifat deskriptif memiliki tujuan untuk melukiskan secara sistematis suatu fakta atau karakteristik dari suatu populasi atau bidang tertentu secara faktual.

Whitney (1960, dikutip dalam Hamdi & E. Bahruddin, 2014, h. 5) penelitian deskriptif merupakan pencarian suatu fakta tertentu dengan menggunakan interpretasi yang tepat. Pada umumnya penelitian deskriptif mempelajari masalah yang terjadi, tata cara, kegiatan, sikap, hubungan, pandangan, dan proses-proses dalam masyarakat tertentu dalam menghadapi suatu fenomena.

### **3.2 Metode Penelitian**

Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan metode penelitian ini, peneliti memamparkan hasil penelitian dalam bentuk narasi dengan benar dan jelas serta secara mendalam sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber terkait.

Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah mendeskripsikan permasalahan secara mendalam sesuai dengan rumusan masalah yang telah disusun (Linguistik Indonesia, 2007, h. 7).

### 3.3 Key Informan dan Informan

Dalam penelitian kualitatif, Sugiyono (2013, dikutip dalam Sugiarto, 2015, h. 88) informan dapat dipilih dengan beberapa kriteria sebagai berikut:

- 1) Calon informan memahami dan menguasai topik yang sedang diteliti, bukan hanya mengetahui namun juga menghayati topic tersebut.
- 2) Sedang terlibat dalam topic yang diteliti.
- 3) Mempunyai waktu untuk memberikan informasi kepada peneliti.
- 4) Tidak mengemas informasi atas kehendak sendiri.
- 5) Tergolong asing dengan peneliti agar dapat dijadikan narasumber yang tepat.

Key informan dalam penelitian ini adalah Rudy Meganoviar yang merupakan *Customer Loyalty Manager* Tiket.com. Selanjutnya sebagai informan pendukung terdapat Yosi Marhayati yang merupakan *Public Relations Staff* dari Tiket.com. Pak Rudy dan Bu Yosi merupakan divisi yang menjalankan dan merancang e-CRM Tiket.com. Informan pendukung adalah Vishnu Mahmud yang merupakan seorang ahli dalam bidang e-CRM dan menjabat sebagai *Business Development Director & Crisis Communication Specialist* di Ogilvy Public Relations.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, teknik pengumpulan data adalah salah satu langkah paling utama. Peneliti akan kesulitan mendapatkan data yang sesuai apabila tidak mengetahui teknik pengumpulan data.

Penelitian kualitatif memiliki tiga teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2013, h. 375) yaitu:

#### 1) Pengumpulan data wawancara

Teknik pengumpulan data yang utama dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data wawancara. Susan Stainback (1988) mengungkapkan bahwa kegiatan wawancara memberikan peneliti pemahaman yang lebih dalam mengenai bagaimana partisipan menafsirkan suatu situasi tertentu atau fenomena yang terjadi namun tidak dapat diketahui hanya dengan menggunakan observasi. Kali ini penulis menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara dilakukan dengan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan terlebih dahulu oleh peneliti dan alternatif jawabanpun telah disiapkan sebelumnya.

Terdapat enam langkah dalam melakukan wawancara, yaitu:

- a) Menentukan narasumber yang akan diwawancara,
- b) Mempersiapkan pokok permasalahan yang akan dibahas dengan narasumber,

- c) Mengawali alur wawancara,
- d) Melaksanakan wawancara,
- e) Membuat kesimpulan hasil wawancara dan mengakhiri,
- f) Menyusun hasil wawancara dalam catatan lapangan.

Penelitian ini menggunakan wawancara untuk mengumpulkan data utama, dengan menggunakan keterangan dari narasumber yang menjalankan program e-CRM di Tiket.com. Oleh karena itu data yang diperoleh akan sesuai dengan apa yang ada di dalam perusahaan.

## 2) Pengumpulan data observasi

Peneliti menggunakan teknik observasi sebagai pelengkap data hasil wawancara yang merupakan teknik pengumpulan data utama dari penelitian ini. Dalam observasi ini peneliti menggunakan teknik observasi partisipatif pasif. Observasi ini merupakan jenis observasi yang tidak melibatkan peneliti dalam kegiatan yang sedang diteliti. Dalam arti lain, peneliti tetap berperan sebagai orang luar yang datang ke tempat yang akan diteliti.

Selain wawancara, penulis juga menggunakan observasi untuk mendukung data dari narasumber. Dengan observasi penulis melengkapi data dengan mengamati situs website, *mobile apps*, media sosial seperti Twitter, Facebook, dan Instagram, serta

mengamati *e-mail* yang dikirimkan Tiket.com kepada pelanggannya. Dengan itu, maka penulis mengetahui bahwa data yang diberikan oleh narasumber adalah benar.

### 3) Pengumpulan data dokumen

Teknik pengumpulan data yang mendukung lainnya adalah dokumen. Dokumen yang dapat mendukung dapat berupa tulisan, dan gambar, serta karya dari seseorang sebelumnya. Dokumen yang berbentuk karya dapat berupa gambar dan juga foto. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan foto *call center* yang dimiliki Tiket.com sebagai saluran tradisional CRM.

Hal yang terakhir untuk mengumpulkan data adalah dengan melakukan dokumentasi. Untuk menjelaskan bahwa data yang diberikan narasumber adalah benar, maka penulis memberikan beberapa bukti foto yang dilampirkan dalam pembahasan yang ada. Sehingga semua data yang diberikan adalah benar.

## 3.5 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dari sebuah penelitian kualitatif dapat dengan menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan validasi silang dari penelitian kualitatif untuk menguji kredibilitas dengan menggunakan

berbagai sumber yang ada dengan berbagai cara dalam berbagai waktu (Fraenkel and Walen, 2006, dikutip dalam Sugiyono, 2013, h. 439).

Terdapat tiga jenis triangulasi dalam Sugiyono (2013, h. 439), yaitu:

#### 1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek data menggunakan beberapa sumber. Dari beberapa sumber yang didapat, maka peneliti akan mendeskripsikan pandangan dari berbagai sumber berdasarkan kategori, pandangan yang sama ataupun berbeda, yang selanjutnya akan memperoleh kesimpulan dan dilakukan kesepakatan oleh sumber-sumber tersebut.

Untuk mengukur keabsahan data dari penelitian ini, pertamanya penulis akan mengumpulkan data secara langsung dari narasumber di Tiket.com, agar data yang dicantumkan akurat dan benar. Penulis, mencantumkan semua data yang diberikan baik secara lisan maupun tulisan dari narasumber di Tiket.com yang menjalankan aktivitas e-CRM.

#### 2) Triangulasi teknik

Pada teknik ini, pengecekan dilakukan kepada sumber yang sama namun dengan menggunakan teknik yang berbeda. Teknik tersebut dapat berupa wawancara, observasi, yang dapat didukung dengan dokumen. Apabila ketiga teknik tersebut mendapatkan hasil



yang berbeda maka peneliti akan memasukan sumber lain untuk melaukan diskusi lebih lanjut.

Setelah mendapatkan data langsung dari narasumber di Tiket.com, kemudian penulis melakukan kegiatan wawancara secara mendalam dengan kedua narasumber tersebut. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan melakukan observasi dan memberikan beberapa dokumen terkait yang sesuai dengan data yang diberikan beserta dengan kegiatan wawancara yang sudah dilakukan dan diterima sebelumnya.

### 3) Triangulasi waktu

Waktu melakukan wawancara dapat menghasilkan respon dan hasil yang berbeda-beda. Oleh karena itu, lebih baik teknik pengumpulan data dilakukan secara berulang untuk mendapatkan hasil yang pasti dan kredibel.

Untuk memastikan data yang ditulis dan diteiti bersifat akurat, maka penulis terlebih dahulu menentukan bulan penelitian ini dilaksanakan, agar data yang diperoleh merupakan data yang sesuai dengan waktu penelitian. Periode penelitian ini adalah bulan Mei sampai Juni 2017, dan data yang diterima merupakan data-data e-CRM Tiket.com pada periode waktu tersebut.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data pada umumnya dilakukan selama wawancara belangsung. Peneliti menggunakan teknik analisis data di lapangan model Miles and Huberman (1984, dikutip dalam Sugiyono, 2013, h. 404) pada penelitian ini, yaitu:

#### 1) Data reduksi (*data reduction*)

Data yang diperoleh di lapangan akan cukup banyak jumlahnya, maka dari itu peneliti harus mencatat data secara rinci dan teliti. Semakin banyak data yang didapatkan maka akan semakin kompleks dan rumit, sehingga peneliti perlu merangkum data yang diberikan dengan berfokus pada hal-hal pokok dan sesuai dengan yang dicari.

Setelah melakukan wawancara dengan ketiga narasumber, penulis menyusun transkrip hasil dari wawancara tersebut. Dari banyaknya data yang diperoleh, maka penulis memilih data apa saja yang akan dicantumkan ke dalam penelitian ini. Data yang dicantumkan adalah data yang sesuai dan dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga penulis memperhatikan data yang tidak digunakan, agar tidak dicantumkan ke dalam penelitian ini.

#### 2) Penyajian data (*data display*)

Setelah melakukan reduksi data, maka selanjutnya adalah menyajikan data yang ada. Pada umumnya, dalam penelitian

kualitatif penyajian data akan dilakukan dengan menggunakan teks atau bersifat naratif.

Selanjutnya, setelah merangkum data yang digunakan dan tidak digunakan, kemudian penulis menyajikan data dengan menuliskannya ke dalam penelitian ini dengan baik dan benar sesuai dengan apa yang sedang diteliti. Penulis menyajikan hasil penelitian dengan menggunakan teks naratif.

### 3) Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

Apabila tidak terdapat bukti kuat yang dapat disertakan, maka kesimpulan yang dihasilkan masih bersifat sementara, namun apabila kesimpulan yang ada sudah memiliki bukti yang valid, maka kesimpulan tersebut bersifat kredibel.

Tahap terakhir yang dilakukan penulis adalah menarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Dengan adanya data yang benar dan valid, maka kesimpulan yang didapatkan juga bersifat benar dan valid, karena kesimpulan pada penelitian ini disusun berdasarkan data yang sudah diterima oleh penulis.