



### **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

Berdasar pada paradigma post-positivistik, maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Sebuah penelitian post-positivistik umumnya bertujuan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan. Oleh karena itu penelitian ini bersifat deskriptif. Tujuan penelitian deskriptif menurut Kriyantono (2009, h. 67) adalah membuat deskripsi secara sistematis, factual dan akurat tentang fakta dan sifat objek tertentu. Penelitian kualitatif lebih bersifat subjektif karena bergantung penginterpretasian peneliti.

Berbeda dengan kuantitatif, Denzin (dikutip dalam Kriyantono, 2009, h. 57) mengungkapkan penelitian kualitatif tidak memperkenalkan perlakuan, atau manipulasi variable, atau memaksakan definisi operasional peneliti mengenai variable yang diteliti. Fenomena yang diteliti mengalir secara normal tanpa control dari peneliti.

#### 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus intrinsik menurut Stake. Stake (dikutip dalam Denzin, 2005, h. 445) menjelaskan studi kasus dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu intrinsik, instrumental, dan *multiple*. Studi kasus intrinsik adalah studi yang dilakukan

untuk mendapatkan pemahaman lebih dari kasus yang khusus, bukan karena mewakili kasus lainnya atau hanya sebagai ilustrasi dari kasus lainnya. Hal tersebut menunjukkan keseluruhan kasus memiliki kekhususan dan keluarbiasaan yang menarik perhatian. Selanjutnya Denzin juga menjelaskan studi kasus instrumental adalah studi yang dilakukan untuk memahami lebih dalam lagi atau membuat generalisasi atas suatu isu. Kasus yang diangkat hanya dianggap sebagai alat untuk memahami isu lain. Terakhir Denzin (2005, h. 445) menjelaskan studi kasus *multiple* adalah studi yang menggunakan lebih dari satu kasus untuk memahami suatu isu, karena dianggap satu kasus tidak dapat mewakili isu tersebut. Kasus-kasus yang diambil bias jadi memiliki kemiripan atau tidak, setiap kasus juga memiliki kelebihan dan kepentingan masing-masing.

Melalui studi kasus, peneliti dapat menyajikan uraian yang menyeluruh dan komprehensif terkait dengan kasus yang menjadi objek penelitian. Mulyana (2013, h. 201) mengungkapkan peneliti yang menggunakan studi kasus akan berusaha mempelajari serta menelaah sebanyak mungkin informasi individu, kelompok maupun kejadian yang menjadi objeknya agar dapat memberikan pandangan yang lengkap dan mendalam.

Kekhususan dari penelitian ini sendiri adalah objek penelitian yang merupakan perusahaan *e-commerce*. Industri *e-commerce* sendiri tengah berkembang dan masih jarang dijadikan objek penelitian. Selain itu, strategi CRM melalui *point rewards* yang diaplikasikan oleh Blibli.com seluruhnya

dilakukan secara maya. Hal tersebut juga dapat menjadi pembeda penelitian ini dari penelitian lainnya.

### 3.3 Key Informan dan Informan

Peneliti menentukan *key informan* dan *informan* untuk diwawancarai sesuai dengan kasus yang akan diteliti. Menurut Daymon dan Holloway (2011, h. 431) *key informan* adalah wakil dari kelompok yang diteliti dan dinilai telah berada cukup lama dalam kebudayaan hingga memiliki pengetahuan yang setaraf dengan pakar dalam hal aturan, kebiasaan, dan bahasa dari kebudayaan tersebut. Beberapa narasumber yang peneliti pilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Yasaka Rani Mustika : CRM Strategist Blibli.com yang berperan dalam menyusun strategi dan mengimplementasikan strategi CRM.
- 2) Planius Simanullang : CRM & Email Marketing Manager Blibli.com yang berperan sebagai menyusun strategi besar, serta mengawasi dan mengevaluasi program yang dijalankan.
- 3) Khomeini : Head Business Unit, Media Business di BMICG (Brand Marketing Institute Consultant Group) yang menangani *media placement, event management*, dan CRM.

Peneliti memilih Yasaka Rani sebagai *key informan* karena Yasaka yang secara langsung melakukan aktivitas CRM setiap harinya. Ia juga yang bertanggung jawab untuk menyusun strategi CRM yang akan dilakukan Blibli.com. Selanjutnya peneliti memilih Khomeini sebagai narasumber ahli

karena telah berpengalaman sebagai praktisi CRM yang menangani berbagai perusahaan. Melalui Khomeini peneliti juga dapat melakukan verifikasi atas strategi CRM Blibli.com menurut pandangan praktisi.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data digunakan untuk memperoleh data yang terkait dengan strategi CRM Blibli.com dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Data tersebut terbagi menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Peneliti menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan data primer dan teknik studi dokumentasi untuk mendapatkan data sekunder, berikut ini penjabarannya.

#### **3.4.1 Data Primer**

Data primer untuk penelitian ini didapat dari wawancara mendalam. Menurut Kriyantono (2009, h. 100) wawancara mendalam adalah teknik mengumpulkan data dengan cara langsung bertatap muka agar mendapatkan data yang lengkap dan mendalam. Melalui wawancara mendalam, informan dapat memberikan jawaban secara bebas tanpa control dari peneliti.

Penelitian kualitatif cocok menggunakan teknik wawancara karena lebih berfokus pada kata-kata. Dalam penelitian kualitatif teknik wawancara mendalam adalah sumber utama untuk mendapatkan data dan efektif untuk mengetahui perspektif narasumber. Hingga kini terdapat 3 jenis wawancara menurut Salim (2006, h. 16-17) yakni, wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur dan wawancara kelompok (*focus group discussion*). Sedangkan berdasarkan struktur dibedakan kembali ke dalam 4

model yaitu alamiah-informal, berpedoman umum, berpedoman terstandar terbuka, dan tidak langsung.

Peneliti lebih memilih menggunakan teknik wawancara terstruktur dengan model berpedoman umum melalui pertanyaan-pertanyaan yang lebih bersifat terbuka tetapi tetap berkaitan dengan teori maupun konsep yang digunakan. Wawancara dilakukan dengan *key informan* dan *informan* pada penelitian ini.

### **3.4.2 Data Sekunder**

Sementara untuk mendapat data sekunder sebagai informasi pendukung penelitian, peneliti menggunakan teknik studi dokumentasi. Studi dokumentasi adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.

Untuk melengkapi data hasil wawancara, peneliti juga melakukan studi dokumentasi internal dan eksternal yang dimiliki Blibli.com sebagai objek penelitian. Dokumentasi internal meliputi jadwal kerja, arsip berita, hingga perencanaan kampanye, sedangkan dokumentasi eksternal meliputi laporan tahunan, *newsletter*, *website*, iklan, hingga siaran pers (Daymon dan Holloway, 2011, h. 344).

### 3.5 Keabsahan Data

Setiap data dalam sebuah penelitian perlu diperhatikan kualitas data dan ketepatan metode yang digunakan. Namun, Emzir (2012, h. 81) berpendapat dalam membuktikan keabsahan data, peneliti kualitatif tidak menggunakan kata bias tetapi menyebutnya sebagai perbedaan interpretatif.

Peneliti menggunakan teknis triangulasi sumber untuk menunjukkan keabsahan data pada penelitian ini. Pawito (2007, h. 99) mengungkapkan triangulasi adalah upaya peneliti untuk mengakses beberapa sumber guna memperoleh data yang lebih bervariasi terkait masalah yang sama. Data-data yang diperoleh akan dibandingkan satu dengan yang lainnya sehingga peneliti dapat mengetahui apakah data tersebut konsisten atau tidak. Menurut Moleong dalam Pawito (2007, h. 105), triangulasi dengan sumber dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan 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 berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Peneliti melakukan analisis melalui pemaknaan dan proses interpretasi terhadap data yang telah diperoleh. Analisis tersebut merupakan upaya menata secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan studi pustakan agar peneliti dapat memahami persoalan yang diteliti. Menurut Ardianto (2010, h. 217) analisis data merupakan proses mengatur urutan data, menyusunnya ke dalam suatu pola, kategori, dan uraian dasar.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman yang disebut juga analisis interaktif. Salim (2006, h. 22-23) menjelaskan model ini memiliki tiga tahap yaitu:

- 1) Reduksi data

Analisis dalam mempertajam, memilih, memfokuskan, menyederhanakan dan mentransformasi data yang telah diperoleh di lapangan.

- 2) Penyajian data

Menyajikan data dalam bentuk teks naratif berisi deskripsi dari kumpulan informasi yang telah tersusun sehingga dapat memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan.

- 3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Selama penelitian berlangsung, peneliti harus mampu terus memverifikasi kesimpulan-kesimpulan yang telah ditetapkan agar mendapatkan konklusi yang valid.