



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 Paradigma Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan paradigma post positivisme. Paradigma yang dikembangkan oleh Phillips dan Burbules dalam Creswell (2014, h. 7) merupakan perkembangan dari positivisme yang menentang bahwa ilmu pengetahuan merupakan kebenaran absolut dan mengakui bahwa manusia tidak bisa selalu menjadi orang yang yakin atau bereaksi positif terhadap suatu pengetahuan terkait perilaku dan tindakan manusia. Paradigma ini masih mempertahankan pandangan mengenai adanya faktor-faktor penyebab yang mempengaruhi hasil akhir.

Peneliti menggunakan paradigma ini karena adanya keyakinan bahwa seluruh tindakan manusia tidak dapat diprediksi dengan satu jawaban atau alasan yang mutlak, sehingga diperlukan adanya triangulasi sumber teori, data, dll. Bahkan tidak jarang dalam melakukan verifikasi teori terdapat beberapa data yang dapat digunakan untuk mendukung maupun memberikan saran perbaikan terhadap permasalahan tersebut.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sebagaimana yang diungkapkan oleh Creswell, bahwa:

Qualitative research is an approach for exploring and understanding the meaning individuals or groups ascribe to a social or human problem. The process of research involves emerging questions and procedures, data typically collected in the participant's setting, data analysis inductively

building from particulars to general themes, and the researcher making interpretations of the meaning of the data. The final written report has a flexible structure. Those who engage in this form of inquiry support a way of looking at research that honors an inductive style, a focus on individual meaning, and the importance of rendering the complexity of a situation (Creswell, 2014, h. 4).

Berdasarkan penjelasan di atas pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok terkait dengan masalah sosial. Proses penelitian melibatkan prosedur dan pertanyaan, serta data yang dikumpulkan, kemudian analisis data secara induktif yang dibentuk dari tema khusus ke umum, dan peneliti membuat interpretasi tentang makna data tersebut. Laporan ini memiliki struktur yang fleksibel. Semua yang terlibat dalam proses penelitian mendukung cara pandang penelitian yang menghormati gaya induktif, dengan fokus pada makna individual, dan pentingnya memberikan kompleksitas terhadap situasi tertentu. Dalam prosesnya pendekatan ini lebih mengutamakan penggunaan kata dibandingkan dengan angka.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun hasil rekayasa, menggambarkan realitas yang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antar variabel (Kriyantono, 2010, h. 69). Laporan penelitian kualitatif deskriptif akan berisi kutipan-kutipan data dari narasumber untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Berkaitan dengan masalah dalam penelitian, yang bertujuan untuk mengetahui strategi CRM PT. Agung Podomoro Land, Tbk. dalam menjaga loyalitas pelanggan melalui program CRM Grand Madison peneliti secara mendalam akan melakukan analisa terhadap proses yang mempengaruhi hasil dari kegiatan tersebut.

3.3 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode studi kasus. Yin (2009, hal. 57) mengatakan bahwa studi kasus adalah strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan “mengapa“ dan “bagaimana“, bila peneliti hanya sedikit memiliki peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, serta fokus penelitian terletak pada fenomena masa kini di dalam konteks kehidupan nyata.

Dari pendapat di atas, peneliti memahami bahwa desain penelitian studi kasus dibuat guna dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan awal yaitu pada pertanyaan “mengapa“ atau “bagaimana“ pada fokus penelitian sehingga akan mempermudah tahap pengumpulan dan analisis data. Selanjutnya, karakteristik umum desain penelitian berperan sebagai latar untuk memikirkan desain yang spesifik bagi studi kasus (Yin, 2009, hal. 59).

Kasus yang akan diteliti adalah strategi CRM PT. Agung Podomoro Land, Tbk. dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di proyek Grand Madison. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana penerapan strategi dan program CRM perusahaan.

3.4 Key Informan dan Informan

Dalam proses menentukan *key informan* dan *informan*, peneliti menggunakan *purposive sampling* sebagai teknik pemilihan informan. Sugiyono (2010, h. 218) menyatakan bahwa “*purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu*”. Teknik ini memilih sampel yang memenuhi kriteria, ciri, sifat, dan karakteristik tertentu. Penggunaan teknik ini

disebabkan dalam penelitian kualitatif sampel yang tidak memenuhi kriteria akan memberikan dampak tidak baik pada hasil penelitian. Oleh sebab itu, teknik *purposive sampling* digunakan agar pemilihan informan bisa mendorong tercapainya tujuan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti membedakan informan kedalam dua kategori sebagai berikut:

3.4.1 Key Informan

Syarat *key informan* adalah orang yang terlibat langsung dan menguasai suatu bidang. *Key Informan* (Moleong, 2009, h. 3) adalah orang yang tidak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberi saran tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan.

Dalam menentukan *key informan*, peneliti memiliki syarat yang harus dipenuhi yaitu tidak hanya terlibat langsung tetapi juga mampu menguasai kegiatan CRM tersebut. *Key informan* yang dipilih memiliki kriteria sebagai berikut: Pihak yang mengerti dan memahami setiap tahapan proses perencanaan hingga pelaksanaan dari strategi CRM yang dijalankan oleh PT. Agung Podomoro Land, Tbk. khususnya proyek Grand Madison.

Melalui kriteria tersebut, peneliti telah menemukan *key informan* yang sesuai dengan topik penelitian. *Key informan* terpilih karena memenuhi kriteria khusus yang telah ditetapkan oleh peneliti dan dinilai kredibel dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Berikut profil *key informan* yang dipilih sesuai dengan penelitian:

1. Maria Virgine Ratu Ayu

Ayu merupakan seorang *Customer Relations (CR) Supervisor* Grand Madison, telah bekerja selama lebih dari delapan tahun di PT. Agung Podomoro Land, Tbk. Telah memiliki pengalaman bekerja di berbagai proyek atau bisnis unit dari perusahaan PT. Agung Podomoro Land, Tbk. Didukung oleh jabatannya saat ini, Ayu turut berperan dalam proses perencanaan strategi hingga pengawasan pelaksanaan dari program CRM Grand Madison. Ayu seringkali menjadi wakil dari divisi CR dalam rapat maupun pengambilan keputusan, di bawah naungan dari Rake selaku *Head of Customer Relations* Grand Madison.

Alasan peneliti menjadikan Ayu sebagai *key informan* dalam penelitian adalah karena program CRM Grand Madison berpusat pada divisi CR. CR sebagai divisi yang merencanakan dan menjalankan program CRM dianggap relevan dengan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti untuk melakukan analisis, selain itu jabatan Ayu sebagai *supervisor* juga dianggap kredibel untuk memberikan pandangan dan informasi terkait kegiatan CRM perusahaan.

3.4.2 Informan

Selain *key informan*, peneliti menambahkan beberapa narasumber lainnya yang dianggap dapat memberikan data pendukung dalam optimalisasi hasil penelitian. Beberapa narasumber lainnya adalah dari pihak internal dan eksternal perusahaan. Pihak internal adalah divisi lainnya selain CR, yang memiliki hubungan atau kerjasama dalam menjalankan proses pelaksanaan CRM. Sedangkan pihak eksternal adalah praktisi atau konsultan yang dianggap dapat memberikan

pandangan terhadap topik yang diteliti. Berikut adalah profil dari narasumber terpilih:

1. Mario Suryajaya

Mario merupakan karyawan dari Grand Madison, yang menjabat sebagai *Marketing Supervisor*. Dimulai sejak tanggal 1 April 2012, ketika Mario pertama kali bergabung menjadi bagian dari perusahaan Agung Podomoro. Sebelum bergabung di proyek Grand Madison, Mario bekerja untuk proyek Madison Park yang lokasinya tidak jauh dari Grand Madison. Kemudian dipindahkan ke proyek Grand Madison sejak pertama kali proyek ini resmi dipublikasikan, pada awalnya Mario merupakan *sales and marketing officer* namun seiring waktu karirnya semakin berkembang dan naik ke posisi yang lebih tinggi.

Melalui pengalamannya Mario semakin dekat dan lebih mengenal perusahaan APL, hal ini menjadi salah satu alasan peneliti menjadikan Mario sebagai narasumber. Hal lainnya karena Mario merupakan bagian dari divisi *sales and marketing* yang dalam proses pelaksanaan program CRM juga ikut terlibat, dan jabatannya sebagai *supervisor sales and marketing* dinilai kredibel.

2. Mercy Tahitoe

Mercy merupakan seorang praktisi PR yang mengemban pendidikan S2 di *San Diego State University*, lulus dengan gelar *Master's degrees in Communications Studies*. Saat ini merupakan *partner* dari perusahaan *Praxis PR Consultant Indonesia*, sebelum bergabung dengan Praxis Mercy memiliki berbagai pengalaman di bidang komunikasi seperti menjadi konsultan di *Maverick PR Consultancy* dan menjadi bagian dari perusahaan *Covario, Inc San Diego*.

Berdasarkan pengalamannya tersebut Mercy pernah menangani beberapa klien seperti AXIS, DBS, British Council Indonesia, CPA Australia, Reckitt Benckiser, Permata Bank dan berbagai perusahaan multinasional lainnya. Sebagai seorang konsultan ahli di bidang komunikasi, kemampuannya membuat Mercy dikenal dan dipercaya dapat memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

Alasan peneliti memilih Mercy sebagai narasumber adalah pengalaman dan kemampuannya untuk menganalisis situasi serta hal-hal terkait komunikasi lainnya, dengan demikian Mercy dianggap memiliki kredibilitas untuk memberikan berbagai pandangan atas permasalahan penelitian yang dihadapi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif peneliti mengumpulkan data yang beragam dan menggunakan waktu seefektif mungkin untuk mengumpulkan informasi di lokasi penelitian. Prosedur-prosedur pengumpulan data dalam penelitian kualitatif melibatkan empat jenis strategi (Creswell, 2014, h. 189), yaitu:

1. Wawancara Mendalam

Dalam melakukan wawancara kualitatif, peneliti dapat melakukan *face to face interview* dengan partisipan, via telepon dan email, atau terlibat dalam *focus group interview* yang biasanya terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok. Wawancara seperti ini memerlukan pertanyaan yang tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari para partisipan.

2. Observasi

Peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini peneliti merekam atau mencatat dengan cara terstruktur maupun semistuktur, misalnya: dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang diketahui oleh peneliti. Para peneliti kualitatif juga dapat terlibat dalam peran yang beragam, mulai dari sebagai non-partisipan hingga partisipan utuh.

3. Dokumentasi

Pengumpulan dokumen kualitatif dapat berupa dokumen publik seperti koran, makalah, laporan kantor dan dokumen privat seperti, buku harian, surat, email. Menganalisis data berupa foto, objek seni, rekaman video hingga semua jenis bunyi atau suara, email, *text*.

3.6 Keabsahan Data

Dalam upaya menjaga kualitas penelitian dengan menggunakan metode studi kasus, maka Yin (2002, h. 34) menekankan pentingnya sebuah “*guiding the investigator*” dalam menentukan kualitas penelitian. Berikut beberapa diantaranya:

1. Construct Validity

Peneliti wajib memastikan keberadaan suatu pengukuran operasional terkait konsep yang dipelajari atau diteliti. Dalam hal ini bisa melalui *triangulation of multiple sources of evidence, chains of evidence, and member checking*.

2. Internal Validity

Dalam upaya menyajikan data yang valid, peneliti berupaya menyediakan gambaran hubungan sebab akibat dalam fenomena, kejadian dari objek atau kasus

yang diteliti. Penggambaran satu fenomena mengacu pada fenomena lainnya sehingga hubungan dari setiap fenomena yang dialami dapat dipelajari

3. External Validity

Pada metode studi kasus penelitian didesain agar temuan dari sebuah kasus dasar teori tertentu dapat menjadi dasar replikasi dari kerangka berpikir sehingga temuan dapat berlaku secara luas dan general.

4. Reliability

Studi kasus dikatakan memiliki kualitas yang dapat dipercaya apabila hasil dari temuan dapat dikaji ulang melalui penelitian lain dengan hasil yang kurang lebih sama.

3.7 Teknik Analisis Data

Yin (2009, h. 494) menyebutkan beberapa teknik analisis data untuk penelitian studi kasus, yaitu:

1. Penjodohan Pola

Membandingkan pola yang didasarkan atas empiris dengan pola yang diprediksikan (prediksi alternatif). Jika kedua pola memiliki persamaan, maka menguatkan validitas internal studi kasus. Untuk studi kasus deskriptif, maka penjodohan pola akan relevan dengan pola variabel-variabel spesifik yang diprediksi dan ditentukan sebelum pengumpulan data.

2. Pembuatan Eksplanasi

Tujuannya untuk menganalisis data studi kasus dengan membuat eksplanasi tentang karya tersebut. Menunjukkan bagaimana eksplanasi tidak dapat dibangun hanya atas serangkaian peristiwa aktual studi kasus, melainkan adanya keterkaitan

antara hubungan sebab akibat yang dijelaskan dengan menggunakan pertanyaan “*how*” dan “*why*”.

3. Analisis Deret Waktu

Pada tahap ini analisis semakin rumit dan kompleks, bertumpu pada waktu sebagai landasan yang kokoh bagi penarikan konklusi studi kasus. Terdapat beberapa jenis deret waktu, yaitu: deret waktu sederhana, deret waktu yang kompleks, kronologis, serta kondisi-kondisi untuk analisis deret waktu.

4. Program Logic Models

Berguna untuk melakukan evaluasi terhadap penelitian studi kasus. Model logika yang secara sengaja menetapkan rantai kejadian yang kompleks dalam periode waktu yang panjang. Peristiwa ditunjukkan dalam pola sebab-akibat yang berulang. Sebagai teknik analitik, penggunaan model logika terdiri dari pencocokan peristiwa yang diamati secara empiris untuk kejadian yang diprediksi secara teoritis. Proses ini membantu peneliti untuk mendefinisikan secara lebih jelas visi dan tujuan serta bagaimana langkah untuk mencapai tujuan tersebut.

5. Analisis Sekunder Lintas Kasus

Ada 2 pendekatan yaitu: pertama, survey kasus merupakan pendekatan analisis lintas kasus dan tidak sama dengan analisis kuantitatif. Kedua, dalam teknik analisis lintas kasus survey mempunyai keterbatasan ketat dalam kaintannya dengan analisis multi kasus. Survey kasus akan memperoleh generalisasi teoritis atau statistik. Survey kasus merupakan teknik relevan untuk tujuan penelitian eksplisit (analisis sekunder). Teknik survey kasus dapat meminimalkan bias-bias

dan merupakan teknik yang diinginkan jika diaplikasikan (tapi tidak dipandang sebagai analisis dominan).

3.8 Fokus Penelitian

Pada penelitian fokus masalah yang diteliti adalah strategi CRM Grand Madison sebagai proyek dari PT. Agung Podomoro Land, Tbk. ditinjau dari segi peningkatan loyalitas pelanggan. Analisis data dilakukan dengan mengamati strategi yang digunakan oleh perusahaan dibandingkan dengan model strategi CRM dari Buttle yaitu *The CRM Value Chain Model*.

