



### **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 umumnya paradigma merupakan suatu pola atau bentuk dan model tentang bagaimana sesuatu distruktur atau bagaimana bagian-bagian yang berfungsi. Dikutip dalam Kriyantono (2009, p. 48), Wimmer dan Domminick menyebutkan bahwa paradigma merupakan seperangkat teori, prosedur, dan asumsi yang diyakini tentang bagaimana peneliti melihat dunia.

Selain itu, menurut Bogdan dan Biklen seperti dikutip pada Moleong (2010, p. 49), paradigma adalah kumpulan longgar dari sejumlah asumsi yang dipegang bersama, konsep atau prosisi yang mengarahkan cara berpikir dan penelitian. Sedangkan Harmon (Moleong, Metodologi penelitian kualitatif, 2010, p. 49) mendefinisikan paradigma sebagai cara mendasar untuk mempersepsi, berpikir, menilai, dan melakukan yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang visi realitas. Paradigma juga dapat dijadikan sebagai landasan untuk mencari jawaban atas pertanyaan apa itu hakikat realitas, apa hakikat hubungan antara peneliti dan realitas, dan juga bagaimana cara peneliti mengetahui apa itu realitas. Paradigma merupakan cara pandang yang membimbing peneliti dalam menjalankan sebuah penelitian.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan paradigma post-positivistik. Menurut Kriyantono (2010, p. 112) paradigma post-positivistik adalah paradigma yang memfokuskan diri mereka pada pengalaman subjektif manusia, menyampaikan kemungkinan-kemungkinan klaim terhadap kebenaran.

### **3.2. Jenis & Sifat Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif percaya bahwa kebenaran adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaah terhadap orang-orang dalam interaksinya dengan situasi sosial kesejarahan (Ardianto, 2010, p. 59).

Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2015, p. 9) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik penggabungan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Hal ini cocok dalam penelitian ini karena penelitian ini berusaha mencari gambaran satu kelompok manusia untuk mencapai tujuan kelompok tersebut, sehingga fenomena kelompok tersebut dapat terungkap secara jelas dan akurat.

Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk membahas secara mendalam mengenai suatu fenomena yang terjadi, dirincikan serta dureskripsikan secara

detail. Pada penelitian kualitatif lebih ditekankan pada kedalaman (kualitas) dan bukan banyaknya (kuantitas) data (Kriyantono, 2010, p. 57), sehingga penelitian kualitatif ini dirasa sesuai untuk menjelaskan mengenai fenomena yang terjadi dalam penelitian penulis mengenai “Strategi *Customer Relationship Management* Tupperware Indonesia dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Program Member Card Tupperware; Studi kasus pada Business Husnul Aurora Tupperware”.

Selain itu, penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif, dimana peneliti akan menggambarkan secara sistematis, faktual, dan juga akurat terkait dengan fakta-fakta dan sifat-sifat objek tertentu, sehingga penelitian ini dapat menggambarkan karakteristik dari individu, situasi, atau kelompok tertentu. Hal ini sependapat dengan Kriyantono (2010, p. 59) yang mengatakan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan populasi atau objek tertentu yang sedang diteliti.

### **3.3. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode studi kasus dimana peneliti ingin mengamati fenomena yang terjadi pada situasi tertentu di tengah masyarakat. Peneliti menggunakan metode studi kasus untuk menjabarkan strategi CRM yang dijalankan oleh Tupperware BL Husnul Aurora pada program member card Tupperware. Hal ini sejalan dengan Kriyantono (2010, p. 65) yang menjelaskan bahwa studi kasus merupakan metode riset yang menggunakan berbagai sumber data yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan dan

menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi, atau peristiwa secara sistematis.

Selain itu, menurut Robert K. Yin (2008, p. 1) studi kasus merupakan sebuah metode yang mengacu pada penelitian yang mempunyai unsur *how* dan *why* pada pertanyaan utama penelitiannya dan meneliti masalah-masalah kontemporer (masa kini) serta sedikitnya peluang peneliti dalam mengontrol peristiwa (kasus) yang ditelitinya.

Studi kasus memiliki kelebihan dalam hal memberikan informasi penting mengenai hubungan antar variabel, memperoleh wawasan mengenai konsep dasar perilaku manusia dan menyajikan data temuan yang sangat berguna untuk membangun latar permasalahan. Studi terhadap kasus dilakukan karena keunikan, penting dan bermanfaatnya kasus tersebut bagi masyarakat dan pembacanya. Raco (2010, p. 50) menyebutkan bahwa bentuk dalam studi kasus dapat berupa deskriptif, eksplorasi, dan eksplanatori.

#### **3.4. Key Informan dan Informan**

Menurut Moleong (2004, p. 3) *Key Informan* adalah orang yang tidak hanya memberi keterangan, tetapi juga bisa memberi saran untuk mendukung hasil penelitian serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan. *Key Informan* adalah seseorang yang peneliti gunakan sebagai sumber utama untuk pengumpulan data penelitian. Karena *Key Informan* tersebut dinilai mampu untuk

memberikan data-data terutama yang dibutuhkan oleh peneliti dan mampu menyampaikan opini atau pendapatnya tentang objek yang akan peneliti teliti.

Seseorang dapat disebut sebagai *Key Informan* apabila orang yang terlibat langsung dan menguasai secara mendalam tentang suatu topik yang akan diangkat dalam suatu penelitian. *Key Informan* yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. *Key Informan* dan *Informan* harus dipilih dari orang-orang yang memahami langsung masalah yang diteliti, mempunyai pengalaman langsung atau sebagai pelaku dari masalah yang diteliti.

Selain itu, jika ada *key informan* maka ada *informan*. Menurut Moleong (2010, p. 132) *informan* adalah orang yang dimintai keterangannya untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi dari latar penelitian. Maka dari itu, peneliti memahami bahwa *informan* adalah mereka yang telah menjalin komunikasi atau orang-orang yang terlibat secara langsung dalam kegiatan yang akan penulis teliti.

Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan dua *key informan*, yaitu Sri Anwari Suriyanto selaku *Owner Business Leader Husnul Aurora*. Beliau adalah orang yang berperan penting dalam melakukan kegiatan *Customer Relationship Management* di *Tupperware Business Leader Husnul Aurora*. Kemudian juga Dewi Yulianti selaku *VP Group Sales Development Tupperware Indonesia*. Peneliti memilih Sri Anwari dan Dewi Yulianti sebagai *key informan* karena menurut peneliti *key informan* tersebut dapat memberikan informasi tentang implementasi

*Customer Relationship Management* yang berlangsung di Tupperware *Business Leader* Husnul Aurora selama ini. Selain itu Sri Anwari juga berpengalaman langsung serta terjun secara langsung selama proses pengimplementasikan program *Customer Relationship Management*.

Untuk informan, peneliti menggunakan tiga narasumber yang juga berperan penting dalam pelaksanaan kegiatan *Customer Relationship Management* di Tupperware *Business Leader* Husnul Aurora. Yang pertama adalah Ivonne Wijaya selaku *Marketing Program* di Tupperware *Business Leader* Husnul Aurora, beliau juga ikut andil dalam mengimplementasikan kegiatan bersama Sri Anwari. Narasumber yang kedua adalah Ida Mustari selaku *member* yang telah mengikuti jenjang karir di Tupperware hingga menjadi *Manager*, kemudian narasumber yang ketiga adalah Anila Yanti selaku *member* yang juga telah mengikuti jenjang karir sampai menjadi *Manager* yang juga menerima kegiatan *Customer Relationship Management*.

Table 3.1. Daftar Key Informan dan Informan

Narasumber	Jabatan
Sri Anwari Suriyanto (Key Informan)	Owner Business Leader Husnul Aurora
Dewi Yulianti (Key Informan)	VP Group Sales Development Tupperware Indonesia

Ivonne Wijaya (Informan)	Admin Business Leader Husnul Aurora
Ida Mustari (Informan)	Manager Business Leader Husnul Aurora
Anila Yanti (Informan)	Manager Business Leader Husnul Aurora

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari setting-nya data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (natural setting). Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi dan gabungan keempatnya Sugiyono (2015, p. 137). Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi/gabungan.

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang



telah ada. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam pengerjaan penelitian ini, maka peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Menurut Nasution seperti dikutip dalam Sugiyono (2015, p. 226), observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Jadi dalam segala bentuk penelitian kegiatan observasi adalah hal yang paling mendasar. Selain itu Catherine Marshall juga mengatakan bahwa melalui observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.

Menurut Sugiyono (2015, p. 145) teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan observasi non-partisipan yang menganalisis kegiatan CRM di Tupperware Business Leader Husnul Aurora. Peneliti melakukan observasi non-partisipan

ini dengan melihat aktivitas atau kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

## 2. Wawancara mendalam (*in depth interview*)

Teknik pengumpulan kedua yang peneliti gunakan adalah wawancara mendalam. Karena penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka dari itu peneliti harus mendapatkan data dengan cara wawancara mendalam dengan narasumber yang akurat. Sugiyono (2015, p. 137) menjelaskan bahwa, wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit atau kecil.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti memahami bahwa interview atau wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung atau tatap muka antara dua orang atau lebih. Selain itu wawancara bisa dikatakan juga sebagai kegiatan mencari data secara mendalam melalui proses percakapan yang direkam oleh penulis dengan key informan dan informan.

Dalam buku Metode Penelitian (Sugiyono, 2015, p. 138), wawancara dibagi menjadi dua tipe, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Dalam penelitian ini penulis

menggunakan wawancara tidak terstruktur agar dapat menggali informasi lebih dalam lagi.

### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Menurut Sugiyono (2015, p. 240) dokumen bisa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dari pendapat ini penulis menyimpulkan dokumen merupakan salah satu cara untuk memperoleh data dengan mempelajari atau mencatat dari dokumen-dokumen dan arsip yang berhubungan dengan objek penelitian.

### 3.6. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan atau validitas dan keandalan atau reliabilitas menurut versi positivism dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria, dan paradigmanya sendiri (Moleong, 2010, p. 320).

Pada penelitian ini penulis menggunakan salah satu cara untuk memeriksa keabsahan data yaitu triangulasi. Menurut Sugiyono (2015, p. 241), teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Dengan triangulasi data, peneliti dapat memeriksa kembali temuannya dengan cara membandingkan dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan cara berikut (Moleong, 2010, p. 332):

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.
2. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data.
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Menurut Denzin dalam Moleong (2010, p. 330), triangulasi terdiri dari empat macam yaitu, teknik yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Triangulasi dengan metode mencakup dua strategi, yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, dan pengecekan beberapa sumber data dengan metode yang sama. Sedangkan triangulasi penyidik adalah dengan cara memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Selain itu triangulasi teori menurut Patton dalam Moleong (2010, p. 331), fakta dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan salah satu atau lebih teori, yang dinamakan penjelasan banding (*rival explanation*).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode yaitu dengan membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh, serta pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, dan pengecekan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Menurut Susan Stainback sebagaimana yang dikutip oleh Sugiyono (2015, p. 244) dijelaskan bahwa analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif. Analisis digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi. Selain itu Sugiyono (2008, p. 244) juga mengutip pernyataan Bogdan bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Penulis menggunakan teknik analisis data dari Robert K Yin (2008, p. 140) yaitu penjadohan pola atau *pattern matching*. Penjadohan pola merupakan kegiatan membandingkan pola yang didasarkan atas empiri dengan pola yang diprediksikan (prediksi alternatif). Jika kedua pola ini ada persamaan, maka menguatkan validitas internal studi kasus. Jika studi kasus eksploratoris, polanya berhubungan dengan variabel dependen / independen dari penelitian. Jika studi kasus deskriptif, maka

penjodohan pola akan relevan dengan pola variabel–variabel spesifik yang diprediksi dan ditentukan sebelum pengumpulan data.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil temuan wawancara, catatan hasil dari observasi di lapangan, dokumentasi dengan cara membagi-bagikan data kedalam kategori yang berbeda-beda dan setelah itu membuat kesimpulan dari semua data-data tersebut.

