



### **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, p. 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. Menurut Creswell (2013, p. 261) seorang peneliti pada penelitian kualitatif berperan sebagai instrument kunci, karena peneliti mengumpulkan sendiri semua data melalui dokumentasi, observasi perilaku atau wawancara dengan partisipan yang nantinya diolah dan diberi makna.

Peneliti menggunakan paradigma ini karena tindakan manusia tidak dapat diprediksi dengan suatu jawaban yang mutlak sehingga diperlukan sumber teori, data dan wawancara. Verifikasi teori dapat digunakan untuk mendukung maupun perbaikan terhadap sebuah permasalahan serta memberikan saran.

#### 3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Creswell mengatakan,

*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 pengertian diatas maka penelitian kualitatif adalah pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna suatu individu atau kelompok yang terkait dengan masalah sosial atau manusia. Proses penelitian melibatkan pertanyaan dan prosedur, data biasanya dikumpulkan dan dianalisis secara induktif, dan peneliti membuat interpretasi tentang hasil yang ada. Dalam prosesnya pendekatan ini lebih mengutamakan penggunaan kata dibandingkan dengan angka.

Penelitian ini bersifat deskriptif, Neuman (2013, p. 44) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif menyajikan gambaran yang spesifik terhadap situasi, penataan sosial, atau hubungan. Sifat penelitian deskriptif diawali dengan pertanyaan yang telah ditetapkan dan berusaha mencoba untuk menjelaskannya secara akurat. Hasil penelitian merupakan penjelasan atau gambaran secara terperinci atas permasalahan sosial yang diteliti. Studi deskriptif lebih fokus pada pertanyaan “bagaimana” dalam menyelidiki suatu hal atau menerangkan alasan terjadinya sesuatu. Maka dari itu laporan penelitian kualitatif deskriptif akan berisi kutipan data dari narasumber sebagai gambaran penyajian laporan.

### 3.3 Metode Penelitian

Dalam sebuah penelitian tentu dibutuhkan sebuah metode sebagai sebuah cara yang ilmiah dalam mengumpulkan data untuk tujuan tentu. Lalu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode studi kasus. Yin (2014, p. 1) 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.

Kasus yang akan diteliti adalah strategi komunikasi pemasaran The Springs Club, PT. Summarecon Agung, Tbk. dalam menarik pelanggan.

### 3.4 Key Informan dan Informan

Untuk menentukan *key informan* dan *informan* dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan *purposive sampling* sebagai teknik pemilihan para *informan*. Sugiyono (2010, p. 218) menyatakan bahwa “*purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.” Teknik tersebut memilih sampel yang memenuhi ciri, kriteria dan karakteristik

tertentu yang dapat disesuaikan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti membedakan informan kedalam dua kategori yaitu:

#### 3.4.1 *Key Informan*

*Key informan* merupakan seseorang yang terlibat langsung dan menguasai bidang tersebut. *Key informan* (Moleong, 2009, hp.3) adalah orang yang tidak hanya bisa memberi keterangan 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 komunikasi pemasaran tersebut dan berperan penting. *Key informan* yang peneliti gunakan pada penelitian ini ialah seseorang yang mengerti dan memahami setiap tahapan dan strategi komunikasi pemasaran yang dijalankan oleh The Springs Club Serpong, PT. Summarecon Agung, Tbk.

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

##### 1. Helmy Puboyakti

Helmy Purboyakti merupakan Club Manager The Springs Club. Ia telah menekuni bidang ini selama kurang lebih sepuluh tahun. Ia bekerja di The Springs Club sejak tahun 2015, setahun setelah The Springs Club diresmikan. Ia mengetahui segala aktivitas yang dijalankan oleh The Springs Club termasuk

dalam strategi komunikasi pemasarannya dan ia pun yang menjalani hal tersebut hingga akhirnya dapat menarik pelanggan untuk datang ke The Springs Club.

#### 3.4.2 Informan

Selain key informan, peneliti membutuhkan beberapa narasumber lainnya yang dapat mendukung dan mengoptimalkan hasil penelitian.

##### 1. Marcia Amanda Deadora

Dea merupakan seorang *marketing communication* dan bekerja di The Springs Club. Dea berada langsung dibawah naungan Club Manager The Springs Club. Dea bekerja di The Springs Club sejak tahun 2017. Ia mengambil studi S1 Komunikasi Massa dan S2 *Corporate Communication*. Maka dari itu, walaupun ia baru bekerja selama setahun tetapi ia sangat memahami tentang komunikasi pemasaran. Ia telah bekerja dibidang ini selama kurang lebih lima tahun. Dea mengerti tentang strategi komunikasi pemasaran yang dijalankan oleh The Springs Club. Ia pun menjalankan strategi komunikasi pemasaran dan menerapkan secara langsung di dalam The Springs Club untuk menarik pelanggan.

##### 2. Didin Amirudin

Didin merupakan seorang *social media specialist*. Ia telah bekerja dibidang tersebut selama kurang lebih enam tahun. Ia telah bekerja di The Springs Club sejak tahun 2015 setahun setelah The Springs Club diresmikan. Ia yang mengelola segala sosial media The Springs Club. Ia membuat segala konten sosial media The Springs Club. Ia juga menggunakan taktik dan strategi untuk menghidupkan sosial media The Springs Club agar terlihat menarik. Ia

menggunakan sosial media untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat dan juga untuk memberikan informasi serta pengenalan The Springs Club dan promo-promo yang ada.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif yang peneliti lakukan, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti:

#### **1. Wawancara Mendalam**

Menurut Sugiyono (2012, p. 231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Sugiyono (2012, p. 233) mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu wawancara terstruktur dimana peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh sehingga peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Kemudian, wawancara semi-terstruktur yaitu pelaksanaan wawancara lebih bebas, dan bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana responden dimintai pendapat dan ide-idenya. Lalu, wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terstruktur. Peneliti bertemu langsung dengan narasumber dan peneliti telah menyiapkan pertanyaan untuk narasumber secara terstruktur sehingga peneliti dapat mengetahui dengan

pasti informasi yang diterima. Peneliti melakukan wawancara dengan *Club Manager, Marketing Communication dan Social Media Specialist The Springs Club*.

## 2. Dokumentasi

Sugiyono (2012, p. 240), mengemukakan bahwa dokumentasi merupakan dokumen yang merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Peneliti juga mengumpulkan data melalui dokumentasi, dokumen publik seperti makalah, laporan kantor dan yang lainnya. Dokumentasi dipilih sesuai dengan fokus penelitian dengan pemberian kutipan-kutipan sumber data.

## 3.6 Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk terjaminnya keakuratan data, data yang salah akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang salah, demikian pula sebaliknya, data yang valid akan menghasilkan kesimpulan hasil penelitian yang benar. Maka dari itu dalam menjaga kualitas penelitian, Yin (2002, p. 34) menyebutkan beberapa validitas data, pertama *construct validity* yaitu peneliti wajib memastikan keberadaan suatu pengukuran operasional terkait konsep yang dipelajari atau diteliti. Kedua, *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. Ketiga, *external validity* yaitu 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. Terakhir, *reliability* yaitu studi kasus yang memiliki kualitas dan dapat dipercaya apabila hasil dari temuan dapat dikaji ulang melalui penelitian lain dengan hasil yang kurang lebih sama. Teknik yang digunakan penulis pada penelitian ini untuk menggambarkan hasil data yang telah terkumpul adalah validitas internal.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data milik Robert K. Yin. Cara-cara teknik analisis data milik Yin (2014, p. 141-158) adalah sebagai berikut,

#### **1. Penjodohan pola**

Analisis penjodohan pola diterapkan dengan melakukan perbandingan atas gagasan/prediksi yang dimiliki dengan data-data yang sudah dikumpulkan. Adapun beberapa jenis penjodohan pola, seperti:

##### **a) Variabel Nonequivalen Sebagai Pola**

Pada jenis ini, suatu eksperimen dapat memiliki banyak variabel dependen yaitu keanekaragaman hasil. Apabila pada setiap hasil dari nilai-nilai yang telah diprediksikan sebelumnya telah diketemukan dan pada saat yang bersamaan “pola-pola” alternatif dari nilai-nilai yang telah diprediksi belum diketemukan, maka informasi-informasi kausal yang kuat dapat dibuat.

##### **b) Eksplanasi Tandingan Sebagai Pola**

Analisis ini menuntut pengembangan proposisi-proposisi teoritis tandingan. Jenis penjodohan pola ini adalah untuk variabel-variabel independen.

#### c) Pola-pola yang Lebih Sederhana

Dapat diaplikasikan pada pola-pola yang sifatnya lebih sederhana dengan memiliki jenis minimal dari variabel dependen atau independen. Di dalam kasus yang sederhana, dimana hanya terdapat dua variabel dependen atau independen yang berbeda. Penjodohan pola ini juga dimungkinkan dengan pola berbeda untuk kedua variabel yang sudah ditetapkan itu.

#### 2. Pembuatan Penjelasan

Melakukan pencarian hubungan atas sebuah fenomena dengan fenomena lainnya yang kemudian diinterpretasikan dengan menggunakan gagasan dari peneliti yang didapatkan dari literatur. Tujuannya adalah melakukan analisis data studi kasus dengan membuat eksplanasi atau penjelasan mengenai kasus tersebut.

Berikut adalah langkah-langkah yang harus dilakukan dalam proses pembuatan eksplanasi,

- a) Membuat suatu pernyataan teoritis atau proposisi awal mengenai perilaku sosial.
- b) Membandingkan temuan-temuan dengan proposisi awal tadi.
- c) Melakukan perbaikan lagi pada pernyataan atau proposisi.
- d) Melakukan perbaikan dengan membandingkan rincian-rincian kasus lainnya.
- e) Melakukan perbaikan kembali kepada proposisi.

- f) Membandingkan perbaikan tersebut dengan fakta yang ada pada temuan lainnya.
- g) Mengulangi proses tersebut sebanyak yang diperlukan.

### 3. Deret Waktu

Analisis deret waktu secara langsung analog dengan analisis deret waktu yang diselenggarakan dalam eksperimen dan kuasi eksperimen. Analisis deret waktu memiliki tiga jenis yang berbeda, yaitu:

#### a) Deret Waktu Sederhana

Di dalam deret waktu ini dimungkinkan hanya ada variabel tunggal dependen dan independen. Dalam keadaan seperti ini, apabila terdapat jumlah yang besar pada butir data relevan dan tersedia, uji-uji statistik bahkan bisa digunakan untuk melakukan analisis pada data-data yang berkaitan.

#### b) Deretan Waktu yang Kompleks

Desain deret waktu dapat berubah menjadi kompleks jika ada kecenderungan pada suatu kasus dipostulasikan lebih kompleks. Jenis deret waktu ini dapat mengembangkan eksplanasi yang kaya bagi pola hasil yang kompleks dan juga dalam melakukan perbandingan eksplanasi hasil yang berkaitan.

#### c) Kronologis

Analisis kronologis adalah suatu teknik yang dipandang sebagai suatu bentuk khusus dari analisis deret waktu. Analisis ini membandingkan satu kronologi dengan kronologi yang diprediksikan oleh beberapa teori ekplanatoris yang memiliki satu atau lebih jenis keadaan tertentu.

Pada Penelitian ini, analisis data yang digunakan penulis adalah analisis penjadohan pola. Hal ini dilakukan untuk membandingkan gagasan/prediksi yang dimiliki dengan data-data yang akan diperoleh dari wawancara dengan *Club Manager, Marketing Communication* dan *Social Media Specialist* The Springs Club, PT. Summarecon Agung, Tbk. Jika ada persamaan pada pola ini maka dapat menguatkan validitas internal pada penelitian studi kasus ini.

### **3.8 Batasan Penelitian**

Pada penelitian fokus masalah yang diteliti adalah strategi komunikasi pemasaran The Springs Club, PT. Summarecon Agung, Tbk dalam menarik pelanggan. Analisis data dilakukan dengan mengamati strategi yang digunakan oleh perusahaan dibandingkan dengan model strategi komunikasi pemasaran dari Tom Duncan.

