**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.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

# BAB III

# METODOLOGI PENELITIAN

## 3.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penulis menggunakan deskriptif kualitatif dalam menyusun penelitian ini. (Moleong, 2010, h.4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai tradisi tertentu dalam ilmu penegtahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Riset kulitatif bertujuan untk menjelaskan fenomena sedalam – dalamnya melalui pengumpulan data yang dilakukan secara menyeluruh. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling, jika data yang diinginkan sudah terkumpul dan dengan data tersebut dapat menjelaskan fenomena yang telah diteliti maka tidak dibutuhkan sampling atau jenis penelitian lainnya. Penelitian ini lebih ditekankan pada persoalan kedalaman, kualitas data bukan banyaknya (kuantitas) data (Kriyantono, 2009, h.56).

Sebagai peneliti *public relations* dengan metode kualitatif dalam analisis datanya tidak menggunakan bantuan ilmu statistik melainkan menggunakan rumusan 5W+1H (*Who, What, When, Where, Why,* dan *How* ) (Elvinaro, 2011, h.58).



Implementasi Direct..., Eirene Ribka Marry Sinurat, FIKOM UMN, 2015

Penelitian kualitatif berusaha melihat kebenaran dalam sebuah fenomena, baik yang tersembunyi atau dibalik sesuatu yang nyata. Kebenaran tersebut tidak berupa angka melainkan berupa pemahaman secara keseluruhan yang mampu menerangkan gejala atau fenomena yang terjadi. Kebenaran dari penelitian kualitatif bersifat deskriptif dimana asumsi kebenarannya berada dalam lingkungan internal gejala yang diteliti, artinya kebenarana itu didapat oleh peneliti dan hasilnya berbeda dengan peneliti lainnya (Bungin, 2007, h.67).

Sifat yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskrpitif. Jenis survei ini digunakan untuk menggambarkan, mendeskrpsikan populasi yang sedang diteliti (Kriyantono, 2009, h.59).

Sebagaiman Bungin juga menjabarkan dalam bukunya, bahwa jenis penelitian deskriptif hanya menggambarkan situasi dna fenomena dari objek yang kita teliti. Penelitian ini tidak mencari dan menjelaskan hubungan serta tidak membuat sebuah hipotesis. Pada penelitian ini dititikberatkan pada observasi dimana peneliti dianggap sebagai seorang pengamat.

Pada penelitian deskriptif data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan dengan angka-angka. Selain itu data yang dikumpulkan berkemungkinana menjadi kunci dari bahan yang telah diteliti terdahulu. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisikan kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah



Implementasi Direct..., Eirene Ribka Marry Sinurat, FIKOM UMN, 2015

wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan, atau memo, dan dokumen resmi lainnya ( Moleong, 2010, h.11).

Dalam penelitian ini, penulis ingin menjabarkan dan menggambarkan berbagai hal yang berkaitan dengan perencanaan dan implemntasi *direct marketing* Bengawan Solo Coffee.

## 3.2 Paradigma Penelitian

Paradigma pertama kali diperkenalkan oleh Thomas Khun, yang menyatakan bahwa paradigma adalah terminologi kunci dalam perkembangan ilmu pengetahuan sebagai suatu yang mendasar dari suatu disiplin ilmu tentang apa yang menjadi pokok permasalahan. Paradigma penelitian merupakan kerangka berpikir yang menejlaskan bagaimana cara pandang peneliti terhadap fakta kehidupan sosial dan perlakuan peneliti terhadap teori. Paradigma mengkonstruksi pandangan yang mendasar dan menjadikan pokok persoalan yang semsetinya dipelajari Thomas Khun, 2001, h.45).

Pada penelitian ini, penulis menggunakan paradigma post-positivistik. (Bungin, 2009, h.242) menyatakan bahwa paradigma post-positivistik mengutamakan interaksi antara peneliti dengan subjek yang diteliti agar mampu merekonstruksi realita yang diteliti melalui metode kualitatif seperti wawancara dan observasi partisipan.



Implementasi Direct..., Eirene Ribka Marry Sinurat, FIKOM UMN, 2015

Post-Positivistik menganggap pengalaman merupakan hal penting dalam hidup. Secara ontologis, aliran ini bersifat *critical realisme* yang memandang bahwa realitas senyawanya ialah sesuai dengan hukum alam. Paradigma post-positivistik menyarankan adanya ikatan antara peneliti dangan objek atau realitas yang diteliti dan itu tidak dapat dipisahkan. Aliran post-positivistik menyatakan bahwa tidak mungkin mencapai atau melihat kebenaran apabila pengamat berdiri dibelakang layar tanpa ikut campur dalam subjek yang diteliti secara langsung (Yasmin dan Adang, 2008, h. 48).

Paradigma post-positivistik digunakan ketika peneliti ingin mencari atau mengidentifikasikan data kualitatif dengan menggunakan proposisi yang nantinya diharpkan dapat mengidentifikasikan hal yang sama pada kasus lainnya. Arti penegtahuan menurut paradigma post-positivistik dianggap sebagai sebuah keyakinan yang dapat diuji secara empirik, dan dapat dikonfirmasikan, dan dapat ditolak sesuai dengan hasil dari yang diteliti.

Penelitian dengan menggunakan paradigma post-positivistik dimulai dari satu fenomena selanjutnya didalami untuk menghasilakan suatu teori baru. Tujuannya yaitu untuk mengetahui makna atas pengalaman seseorang atau sekelompok orang dalam suatu fenomena. Dari pengalaman itulah manusia akan mengambil pelajaran yang dapat dipetik dari sebuah pengalaman yang berharga, penelitian ini bersifat *value-bound* dimana peneliti secara tidak langsung ikut terlibat secara aktif untuk memperoleh kebenarannya.



Implementasi Direct..., Eirene Ribka Marry Sinurat, FIKOM UMN, 2015

Landasan pencarian kebenaran dalam paradigma post-positivistik adalah dengan menggunakan akal sehat dimana kebenaran dari paradigma ini tidak berlaku secara unik dan dapat diperoleh melalui proses induktif. Pandangan post-positivistik beranggapan bahwa dunia dipandang sebagai sesuatu yang tidak tertata dan terpola secara objektif sehingga diperlukan pendekatan khusus untuk memahamu setiap gejala yang muncul dalam realitas sosial masyarakat.

Post-Positivistik memiliki kebenaran yang didasarkan pada esensi sesuai dengan hakikat objek. Data tentang kebenaran itu dapat mencakup apa yang ada dibalik fenomena yang sedang berlangsung ataupun berkembang dikalangan masyarakat. dalam paradigma post-positivistik proses penelitian merupakan sesuatu yang lebih penting dibandingkan dengan hasil yang diperoleh (Yasmin dan Adang, 2008 , h.50).

Peneliti menggunakan paradigma post-positivistik sebagai dasar penelitian, mengarah pada proses komunikasi dan sifat dasar sosial dalam pelaksanaan dasar program komunikasi yang berubah secara terus menerus.

## 3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Studi kasus adalah metode riset yang menggunakan berbagai sumber data (sebanyak mungkin data) yang dapat digunakan untuk keperluan meneliti, menguraikan, maupun menjelaskan secara komperhensif aspek individu (Kriyantono, 2009 , h.65).



Implementasi Direct..., Eirene Ribka Marry Sinurat, FIKOM UMN, 2015

Studi kasus adalah bagian dari metode kualitatif yang hendak mendalami suatu kasus tertentu secara lebih mendalam dengan melibatkan pengumpulan beraneka sumber informasi. Eksplorasi dari berbagai sistem yang terkait, *bounded system* atau kasus. Suatu kasus menarik untuk diteliti karena corak khas dari kasus tersebut yang memiliki arti pada orang lain minimal bagi peneliti yang sedang meneliti objek tersebut (Semiawan, 2007, h.49).

Metode studi kasus baik digunakan untuk mencari jawaban atas suatu maslaah atau kasus, baik digunakan untuk menemukan ide-ide baru untuk menanggapi kasus tertentu yang sednag terjadi ataupun yang akan terjadi. Semua kegiatan penelitian mengharuskan keterlibatan langsung , hal ini dapat emmepermudah peneliti dalam menafsirkan semua informasi atau data yang dibutuhkan ataupun yang sedang dikumpulkan (Semiawan, 2007, h.52).

Studi kasus merupakn tipe pendekatan dalam penelitian yang menelaah satu kasus secara intensif, mandalam, mendetail, dan komprehensif. Sebuah studi kasus memberikan deskripsi tentang seorang individu. Individu ini bisa diaktakan orang, atau tempat seperti perusahaan, sekolah, maupun lingkunag sekitar (Elvinaro, 2010, h.65).

Oleh karena itu, melalui studi kasus peneliti akan meneliti dan mengetahui secara mendalam tentang strategi *Online Public Relations* yang dijalankan oleh Bengawan Solo.



Implementasi Direct..., Eirene Ribka Marry Sinurat, FIKOM UMN, 2015

## 3.4 Sumber daya dan Key Informan

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan dari orang yang diamati atau yang diwawancarai selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2010, h.157).

Dalam menentukan *Key person* peneliti memilih berdasrkan karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian atau yang dianggap memiliki informasi yang relevan dengan pokok permasalahn yang diteliti.

1) Manager Marketing Komunikasi Bengawan Solo Coffee

   Sebagai pencetus dalam mengembangkan teori *direct marketing* guna mengembangkan usaha serta meningkatkan promosi bagi Bengawan Solo Coffee. Beliau telah bekerja selama 10 tahun sehingga dapat dikatakan beliau cukup mengenal strategi atau model komunikasi atau promosi yang dijalankan oleh Bengawan Solo Coffee, berikut profile singkaat dari narasumber

   Nama : Anandani Dietra

   Jabatan : Manager Marketing Komunikasi Bengawan Solo Coffee

   Usia : 39 Tahun

   Email : Anandanidietra@gmail.com



Implementasi Direct..., Eirene Ribka Marry Sinurat, FIKOM UMN, 2015

2) Sumber Ahli, Kartina Sury, S,Sos., MA

Nama : Kartini Sury, S.Sos., MA.

Jabatan : - Vice President, Head of *Customer Experience* PT Great Eastern Life Indonesia.

Penulis memilih menggunakan Kartina Sury sebagai sumber ahli untuk membandingkan hasil wawancara penulis dengan narasumber dari Bengawan Solo. Alasan lain, karena dianggap memiliki pengalaman serta pengetahuan yang lebih dalam dibidang *direct marketing*. Biodata singkat mengenai sumber ahli, ialah sebagai berikut :

## 3.5 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada bentuk aktivitas *direct marketing* pada Bengawan Solo Coffee. Aktivitas mencakup pada perencanaan dan nantinya akan ada implemntasi. Fokus penelitian yang akan diangkat oleh peneliti, ialah :

a) *Objective* : Tujuan yang akan dicapai dalam kegiatan *direct marketing*, dalam hal ini tujuan akan terwujud jika memiliki perencanaan yang matang disertai dengan database serta survey yang sudah dilakukan terlebih dahulu.



Implementasi Direct..., Eirene Ribka Marry Sinurat, FIKOM UMN, 2015

b) Media : Menentukan media mana yang tepat sasaran agar konsep *direct marketing* yang disusun tepat sasaran dan dapat diterima sesuai dengan segmentasi yang telah ditentukan.

c) *Creative* : Bentuk kegiatan *direct marketing* harus direncanakan sedemikian rupa dan disesuaikan dengan pangsa pasar yang telah ditentukan. Di era elektronika ini, konsep menjadi penunjang kesuksesan sebuah perencanaan, maka dari itu dasar dari konsep yang direncanakan perlu disiapkan se kreatif mungkin.

d) *Database* : Dalam menentukan target diperlukan survey agar sasaran yang diharapkan sesuai dengan pasaran yang diingunkan. Maka dari itu database sangat diperlukan dalam sebuah perencanaan.

e) *Fulfilment* : Hasil yang diharapkan dari kegiatan yang telah direncanakan. Implementasi dari apa yang telah direncanakan melalui tahap-tahapan yang telah disusun di awal. Dalam hal ini kegiatan *direct marketing* sudah dijalankan dan disebarkan sesuai dengan target yang sudah ditentukan di awal perencanaan.

## 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini peneliti mendapatkan menyajikan data berdasarkan dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder:



Implementasi Direct..., Eirene Ribka Marry Sinurat, FIKOM UMN, 2015

### 3.6.1 Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer yang didapatkan oleh peneliti, ialah wawancara :

Wawancara dalam riset kualitatif yang disebut wawancara secara mendalam yang memiliki tujuan untuk mendapatkan data kualitatif yang mendalam pula. Wawancara mendalam adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam (Kriyantono, 2009, h.98).

Dengan melakukan wawancara mendalam, peneliti diharapkan dapat mengetahui alasan yang sebenarnya dari informan mengenai kegiatan yang dilakukan atau mengenai keputusan yang diambil. Informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan atau informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian (Ardianto, 2011, h.62).

Wawancara memliki dua bentuk, yaitu wawancara sistematik atau terstruktur dan wawancara terarah. Wawancara sistematik atau terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu pewawancara mempersiapkan pedoman tertulis tentang apa yang hendak ditanyakan kepada responden. Wawancara terarah dilakukan secara bebas, tetapi tidak terlepas dari pokok permasalahan yang akan ditanyakan kepada responden dan telah dipersiapkan



Implementasi Direct..., Eirene Ribka Marry Sinurat, FIKOM UMN, 2015

sebelumnya oleh pewawancara (Ardianto, 2011, h.164). Didalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara sistematik dimana peneliti terlebih dahulu sudah mempersiapkan pedoman dan daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan.

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder didapatkan oleh peneliti melalui metode dokumentasi. Metode dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi peneliti sosial untuk menelusuri data historis. Sebagian besar data yang tersedia berbentuk surat, catatan harian, kenang-kenangan, dan laporan. Sifat utama dari bentuk data-data tersebut tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberikan peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang lalu (Ardianto, 2011, h.167).

Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh informasi maupun data sekunder mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian ini. Data-data sekunder ini diperoleh dari:

a) Studi kepustakaan

Studi kepustakaan ini dengan membaca, mengumpukan data, dan mencatat mempelajari buku-buku maupun *website* yang berhubungan dengan topik analisis penelitian ini.



Implementasi Direct..., Eirene Ribka Marry Sinurat, FIKOM UMN, 2015

b) Dokumentasi

Dokumentasi yang peneliti harapkan untuk dapat menunjang penelitian ini meliputi: *Annual report*, Majalah, Program kerja serta data-data lain yang menunjang.



Implementasi Direct..., Eirene Ribka Marry Sinurat, FIKOM UMN, 2015

## 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam sebuah pola, kategori, serta satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja (Moleong, 1990, h.103).

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis melakukan teknik analisis data yang mengacu pada model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman, terdapat tiga tahap dalam menganalisis data (Elvanaro, 2010 , h.223), yaitu :

1) Reduksi

   Reduksi bukan sesuatu yang terpisah dari analisis melainkan merupakan bagian dari analisis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan. Reduksi data terjadi secara berkelanjutan hingga laporan berakhir. Sebelum data secara aktual dikumpulkan, reuksi data antisipasi terjadi sebagaimana diputuskan oleh penliti. Sebagaimana pengumpulan data berproses, terdapat beberapa bagiam dari data reduksi, seperti membuat rangkuman, membuat tema-tema, membuat gugusan, pemisdah, serta menulis memo.

2) Model Data

   Model data sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pedeskripsisan kesimpulan dan pengambilan tindakan.



Implementasi Direct..., Eirene Ribka Marry Sinurat, FIKOM UMN, 2015

Bnetuk yang paling sering dari model data kualitatif selama ini adalah teks naratif.

3) Penarikan Kesimpulan

Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah makna sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin terjadi serta alur sebab-akibat.



Implementasi Direct..., Eirene Ribka Marry Sinurat, FIKOM UMN, 2015