



### **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

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen kunci dalam sebuah penelitian. Dan dalam melakukan analisis data, metode ini menggunakan rumus 5W-1H (*what, who, when, where, why, how*) (Ardianto, 2011: 58). Penelitian ini menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara-cara kuantifikasi lainnya.

Menurut Strauss dan Corbin dalam (Ruslan, 2010: 214-215), penelitian kualitatif tersebut dapat digunakan untuk penelitian kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, peristiwa tertentu, pergerakan-pergerakan sosial, dan hubungan kekerabatan dalam keluarga.

Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang berlaku saat ini. Di dalamnya terdapat upaya untuk mendeskripsikan, mencatat, analisis, dan menginterpretasikan kondisi yang terjadi saat ini. Tujuannya adalah memperoleh informasi yang berkaitan dengan keadaan saat ini serta melihat

kaitan antara variabel-variabel yang ada. Penelitian ini tidak menggunakan hipotesa, hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti (Mardalis, 2006: 28).

Terkait dengan penelitian ini, maka dengan melakukan pendekatan penelitian ini diharapkan dapat diketahui bagaimana implementasi strategi CRM yang diterapkan GE Healthcare dalam menjaga loyalitas pelanggan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana GE Healthcare mengimplementasikan CRM dalam menjaga loyalitas pelanggan, apalagi jika melihat target pasar yang disasar oleh GE Healthcare lebih mengarah ke korporasi terutama rumah sakit (B2B).

Kemudian, peneliti juga menggunakan paradigma penelitian sebagai dasar dalam melakukan penelitian. Ada beberapa definisi mengenai paradigma penelitian. Menurut Harmon dalam (Moleong, 2004: 49), paradigma adalah cara mendasar untuk mempersepsi, berpikir, menilai, dan melakukan hal yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang realitas. Sedangkan Baker (dalam Moleong, 2004: 49) mendefinisikan paradigma sebagai seperangkat aturan yang membangun dan mendefinisikan batas-batas, serta menjelaskan bagaimana sesuatu harus dilakukan dalam batas-batas itu agar berhasil. Dari dua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa paradigma merupakan seperangkat konsep, keyakinan, asumsi, nilai, metode, atau aturan yang membentuk kerangka kerja pelaksanaan sebuah penelitian.

Seorang peneliti akan menggunakan salah satu dari tiga pendekatan yang diajukan Creswell dalam (Emzir, 2008: 9), yaitu kuantitatif, kualitatif, dan metode gabungan. Menurut Emzir (2008: 9), perbedaan yang terdapat dalam ketiga pendekatan ini dapat ditinjau dari tiga elemen kerangka kerja. Tiga elemen tersebut yaitu asumsi-asumsi psikologis tentang pembentuk tuntutan pengetahuan (*knowledge claim*), prosedur umum penelitian (*strategies of inquiry*), serta prosedur penjarangan, analisis data, dan pelaporan (*research method*).

Peneliti menggunakan asumsi paradigma kualitatif. Di dalam paradigma ini, terdapat hal-hal yang berhubungan dengan asumsi-asumsi peneliti tentang apa yang akan dipelajari dan bagaimana hal itu dipelajari selama penelitian berlangsung. Ada lima asumsi yang dikemukakan oleh Creswell dalam (Emzir, 2008: 11), yaitu ontologis, epistemologis, aksiologis, retorik, dan metodologis.

Secara spesifik, peneliti menggunakan asumsi metodologis. Dalam asumsi ini, dijelaskan mengenai sebuah proses yang disebut sebagai proses induktif, dimana dalam proses ini terdapat faktor-faktor yang saling membentuk secara simultan, desain berkembang, kategori diidentifikasi selama proses penelitian, terikat konteks, serta teori dan pola dikembangkan untuk pemahaman. Diharapkan, sebuah penelitian akan menjadi akurat dan reliabel melalui proses verifikasi.

Berdasarkan hal ini, terdapat empat kelompok aliran pemikiran mengenai tuntutan pengetahuan menurut Creswell dalam (Emzir, 2008: 11).

Empat aliran tersebut yaitu:

1. Tuntutan Pengetahuan Positivisme dan Post-Positivisme, yang sering dirujuk sebagai metode ilmiah yang memandang suatu penyebab mungkin menentukan efek atau hasil.
2. Tuntutan Pengetahuan Konstruksivisme dan Interpretivisme, yang secara garis besar merupakan upaya untuk memahami realitas sosial manusia.
3. Tuntutan Pengetahuan Advokasi/Partisipatori/Transformatif, yang menekankan pada penelitian yang didasari agenda-agenda politik dan politisi agar penelitian tersebut dapat menghasilkan tindakan-tindakan yang mereformasi tindakan partisipan dan kehidupan peneliti sendiri.
4. Tuntutan Pengetahuan Pragmatik, menggunakan seluruh bentuk pendekatan untuk memahami suatu masalah dan biasanya menyangga landasan filosofis studi metode gabungan.

Dari beberapa aliran tersebut, peneliti menggunakan aliran pertama dalam penelitian ini, khususnya post-positivisme. Aliran post-positivisme merupakan pengganti dari aliran sebelumnya, yaitu positivisme. Aliran ini berasumsi bahwa setiap penelitian dipengaruhi oleh hukum-hukum atau

teori-teori yang menguasai dunia. Teori-teori ini perlu diverifikasi sehingga pemahaman terhadap dunia semakin lengkap. Ciri khas dari penganut aliran ini adalah akan memulai penelitian dengan suatu teori, mengumpulkan data yang mendukung atau menolak teori tersebut, dan membuat revisi jika diperlukan. Dengan demikian, pengetahuan yang dikembangkan melalui aliran post-positivisme ini didasarkan pada observasi yang cermat dan pengukuran realitas yang objektif (Emzir, 2008: 9).

Terkait dengan penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma ini sebagai dasar bagi peneliti untuk meneliti hal-hal mendukung atau tidak mendukung mengenai implementasi konsep CRM yang dianut berdasarkan perspektif B2B oleh GE Healthcare.

### 3.2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus, dalam hal ini metode ini digunakan untuk mengkaji implementasi strategi CRM yang diterapkan oleh PT. GE Operations Indonesia divisi Healthcare dalam menjaga loyalitas pelanggan. Metode ini digunakan karena 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 (Yin, 2008: 1), sehingga penelitian jadi lebih terfokus dan terarah.

Selain itu, metode studi kasus merupakan tipe pendekatan yang menelaah satu kasus secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. Studi kasus bisa dilakukan individu atau kelompok, dengan berbagai variabel yang ditelaah dan ditelusuri, termasuk kemungkinan hubungan antar variabel yang ada. Karenanya, penelitian suatu kasus dapat melahirkan pernyataan-pernyataan yang bersifat eksplanasi (Ardianto, 2011: 64).

### 3.3. ***Key Informant dan Informant***

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengambilan sampel yang sering digunakan adalah *purposive sampling*, yang sekaligus menjadi teknik yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2008: 218-219).

Dalam *purposive sampling*, sampel ditentukan oleh pertimbangan informasi. S. Nasution dalam (Sugiyono, 2008: 220) menjelaskan bahwa penentuan unit sampel dianggap telah memadai apabila telah sampai dalam tahap jenuh (tidak ada informasi baru yang dapat diberikan). Selanjutnya, dinyatakan bahwa sampel sebagai sumber data atau informan sebaiknya

yang memenuhi kriteria sebagai berikut, sebagaimana dikutip dari pendapat Spradley oleh Sanafiah Faisal (1990) dalam (Sugiyono, 2008: 221):

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar untuk diketahui, tetapi juga dihayatinya,
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti,
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi,
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri,
5. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan dijadikan sebagai guru atau narasumber.

Untuk itu, penelitian kali ini peneliti akan memilih objek kajian yang terdiri dari *key informant* dan *informant*. *Key informant* adalah orang-orang kunci yang dianggap paling banyak memiliki informasi mendalam mengenai apa yang sedang diteliti. Sedangkan *informant* adalah orang yang memberikan berbagai informasi pendukung yang diperlukan dalam proses penelitian. *Key informant* dan *informant* dipilih berdasarkan kredibilitas, kompetensi, serta kemampuan untuk membantu peneliti mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam proses penelitian.

Berdasarkan hal tersebut, pihak yang akan menjadi *key informant* dan *informant* adalah:



## 1. *Key Informant*

**Nama:** Ani Rahardjo

**Jabatan:** *Marketing Operations Leader* GE Healthcare

**Alasan dipilihnya narasumber:** dalam konsep CRM perspektif B2B, terdapat lima proses yang harus dilakukan perusahaan dalam melakukan praktik CRM. Berdasarkan hal tersebut, beliau memiliki wewenang yang besar disini, terutama dalam memutuskan hal seperti apa yang dilakukan oleh GE Healthcare sebagai cara terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Salah satunya adalah dengan melakukan riset dan peninjauan mengenai hal seperti apa yang diharapkan dan diinginkan *customer* dari perusahaan yang bersangkutan. Termasuk memberikan motivasi kepada pihak internal sekalipun. Sehingga jika dikaitkan dengan konsep CRM perspektif B2B, beliau menjalankan proses dari poin pertama hingga keempat.

2. Pihak *informant* terdiri dari tiga orang. Satu orang mewakili pihak GE dalam posisinya sebagai karyawan, tepatnya sebagai *engineer* di bidangnya. Sedangkan dua orang lainnya adalah pihak yang menjadi *customer* GE. Disini peneliti mengambil objek penelitian di rumah sakit Mitra Keluarga Kelapa Gading.

Peneliti memilih beberapa pihak ini karena beberapa hal. Seperti *informant* dari pihak GE dipilih karena dalam praktiknya *engineer* terlibat langsung dengan pihak *customer* dan berperan dalam proses komunikasinya, serta melihat seberapa besar implementasi yang sudah dilakukan untuk kebutuhan *customer*.

Sedangkan pihak dari rumah sakit ini dipilih karena merupakan salah satu *customer* GE yang sudah lama memakai produk dan jasanya, serta merupakan salah satu *customer* besar GE di Indonesia. Selain itu, peneliti memandang perlu dilakukan wawancara dengan pihak *customer* untuk mengetahui bagaimana pengelolaan yang dilakukan oleh pihak GE kepada *customer*, mengingat alat rumah sakit membutuhkan pengelolaan yang lebih kompleks, serta apakah strategi yang dilakukan dapat memberikan kontribusi yang baik tidak hanya bagi *customer* eksternal, tetapi pihak internal yang banyak terlibat langsung dalam proses yang mendukung kegiatan CRM tersebut:

- **Nama:** Deni Firmansyah

**Jabatan:** *Service Engineer* GE Healthcare

**Alasan dipilihnya narasumber:** beliau merupakan karyawan yang menjadi 'eksekutor' dalam sederet proses

yang telah dikonsepsikan sebelumnya. Artinya, beliau mengetahui implementasi yang dilakukan untuk menjalin relasi dengan *customer*. Sehingga penting bagi karyawan untuk mengidentifikasi hal-hal yang berkaitan dengan *customer*. Berdasarkan konsep CRM dalam perspektif B2B, maka beliau menjalankan proses dari poin ketiga hingga kelima.

- **Nama:** Dokter Julia

**Jabatan:** Direktur Bagian Medis dan tenaga ahli dokter di rumah sakit Mitra Keluarga Kelapa Gading

**Alasan dipilihnya narasumber:** untuk mengetahui implementasi yang dilakukan oleh GE Healthcare dari sisi *customer* potensial, yang mencakup hal-hal apa saja yang sudah dinikmati *customer* GE Healthcare selama ini. Termasuk mengenai hal-hal lainnya yang bersifat teknis sebagai catatan tersendiri bagi peneliti sebagai bahan tambahan dalam melakukan proses penelitian.

- **Nama:** Arya

**Jabatan:** Kepala Bagian Radiologi dan USG rumah sakit Mitra Keluarga Kelapa Gading

**Alasan dipilihnya narasumber:** narasumber ini lebih banyak terlibat langsung dalam proses komunikasi dengan *engineer* GE dan tahu dalam prosesnya di lapangan, sehingga informasi yang diberikan dapat menjadi pelengkap dalam melakukan analisis hasil penelitian ini.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, digunakan teknik wawancara mendalam dan studi literatur berkaitan dengan obyek yang diteliti.

Wawancara merupakan sarana pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik wawancara mendalam. Metode wawancara mendalam dirasa tepat digunakan karena melalui wawancara, peneliti bisa menggali informasi secara lebih mendalam mengenai suatu kasus. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) itu sendiri adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang hendak diwawancarai, baik menggunakan pedoman wawancara ataupun tidak (Sutopo, 2006: 72). Teknik ini berguna karena informan tidak dapat diamati secara langsung, sehingga informan dapat memberi informasi historis mengenai hal yang diinginkan peneliti, serta peneliti juga

dimungkinkan untuk “mengendalikan” pertanyaan-pertanyaan yang diinginkan jawabannya (Creswell, 2002: 144). Terkait dengan penelitian ini, maka diharapkan melalui teknik ini peneliti dapat melakukan penggalian informasi berupa wawancara mendalam mengenai bagaimana implementasi strategi *Customer Relationship Management* yang diterapkan PT. GE Operations Indonesia divisi Healthcare dalam menjaga loyalitas *customer*.

Untuk melengkapi perolehan data dalam penelitian ini, digunakan juga metode studi literatur. Studi literatur atau yang sering disebut sebagai studi dokumen adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2008: 83). Studi literatur diyakini akan meningkatkan kredibilitas jika dilibatkan dalam suatu penelitian kualitatif, seperti diungkapkan oleh Bogdan (dalam Sugiyono, 2008: 83).

Terkait penelitian ini, maka penggunaan studi literatur diambil dari berbagai sumber terkait dengan pemberitaan maupun informasi mengenai GE, baik secara lokal maupun global. Media yang digunakan pun beragam, seperti media cetak seperti majalah, media elektronik, dan online. Tujuannya adalah sebagai bukti tertulis mengenai dasar kasus yang akan diteliti yang selain memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian, juga membantu peneliti untuk menginterpretasikan data menjadi suatu data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

### 3.5. Keabsahan Data

Demi mempertanggungjawabkan data yang diperoleh dalam penelitian ini maka perlu dilakukan pengujian terhadap suatu penelitian agar tercapai suatu keabsahan data. Dan cara pengujian keabsahan data yang paling umum digunakan adalah dengan teknik triangulasi.

Triangulasi adalah teknik menganalisis jawaban subjek demi meneliti kebenaran dengan sumber data lain yang tersedia. Dalam hal ini jawaban subjek akan dibandingkan dengan dokumen yang ada (Kriyantono, 2010: 72).

Dalam hal ini, Patton (dalam Sutopo, 2006: 92) menjelaskan mengenai beberapa teknik triangulasi yang dapat digunakan. Ada empat macam, yaitu:

- a. Triangulasi Data
- b. Triangulasi Peneliti
- c. Triangulasi Metodologis
- d. Triangulasi Teoritis

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi data. Triangulasi data, atau yang sering disebut triangulasi sumber merupakan teknik yang mengarahkan peneliti agar di dalam mengumpulkan data peneliti berusaha menggunakan berbagai sumber yang ada. Informasi yang diperoleh dari satu sumber akan diuji kebenarannya dengan pengambilan

data dari sumber yang berbeda. Artinya, apabila data tidak sesuai antara satu dengan yang lainnya, maka informasi tersebut akan ditanyakan kembali.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Ketika peneliti sudah selesai dalam mengumpulkan data maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menganalisis data yang telah diperoleh tersebut. Analisis data merupakan suatu proses berkelanjutan dalam penelitian, dengan analisis awal menginformasikan data kemudian dikumpulkan (Blaxter *et. al*, 2001: 291). Analisis data ini perlu dilakukan karena untuk mereduksi data menjadi perwujudan yang lebih dapat dipahami dan diinterpretasikan dengan cara tertentu sehingga hubungan dari masalah penelitian dapat ditelaah serta diuji (Silalahi, 2006: 304). Sehingga dapat dikatakan pula bahwa data ini perlu dianalisis agar berbagai data yang telah diperoleh dapat disederhanakan sehingga nantinya akan dapat lebih mudah untuk dipahami.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif. Metode analisis data kualitatif ini dilakukan apabila data empiris yang digunakan adalah data kualitatif yang berupa kata-kata dan tidak dapat dikategorisasikan. Menurut Miles dan Huberman dalam (Silalahi, 2006: 311), kegiatan analisis kualitatif ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu **reduksi data**, **penyajian data**, dan **penarikan kesimpulan** atau **klarifikasi**. Dalam **reduksi data** ini

terdapat proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis yang ada di lapangan. Reduksi data ini merupakan suatu bentuk analisis yang digunakan dalam rangka untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu serta mengorganisasikan data sehingga nantinya kesimpulan dapat ditarik secara tepat dan diverifikasi (Silalahi, 2006: 312).

Selanjutnya dalam metode analisis data kualitatif adalah **penyajian data**, dimana penyajian data didefinisikan sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan tertentu. Penyajian data kualitatif ini dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan dan bagan, sehingga kemudian penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan kemudian dapat menentukan apakah menarik kesimpulan sudah benar ataukah harus terus melakukan analisis demi mendapatkan kesimpulan yang valid.

Alur kegiatan yang ketiga dalam analisis data kualitatif adalah **menarik kesimpulan** atau **verifikasi**. Menarik suatu kesimpulan ini dilakukan oleh peneliti melalui data-data yang terkumpul dan kemudian kesimpulan tersebut akan diverifikasi atau diuji kebenarannya dan validitasnya (Silalahi, 2006:313).



### 3.7. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan *Five-ways CRM Priorities Strategy* dalam perspektif *Business Marketing*, yang diadaptasi berdasarkan pendapat dari Darrell K. Rigby, Frederick F. Reichheld, dan Phil Schefter dalam “*Avoid the Four Perils of CRM*” (2002: 86) dalam (Hutt and Speh, 2007: 102), di mana terdapat lima hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam melakukan kegiatan CRM kepada *customernya*.

