



### **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

Penelitian ini menggunakan paradigma *post-positivisme*.

*Postpositivism is best characterized as modified version of positivism. Having assessed the damage that positivism has occurred, postpositivist struggle to limited that damage as well as to adjust to it. Prediction and control continue to be the aim. (Guba, 1990: 20).*

*Post-positivisme* menurut kutipan tersebut memiliki arti utama sebagai suatu modifikasi dari *positivism*. Melihat banyaknya kekurangan pada *positivism* menyebabkan para pendukung *post-positivisme* berupaya memperkecil kelemahan tersebut dan menyesuaikannya. Prediksi dan kontrol tetap menjadi tujuan dari *post-positivisme* tersebut. *Post-positivisme* berpendapat manusia tidak mungkin mendapatkan kebenaran dari realita apabila peneliti membuat jarak dengan realitas atau tidak terlibat secara langsung dengan realita. Hubungan antara peneliti dengan realita harus bersifat interaktif. Untuk itu perlu digunakan prinsip triangulasi yaitu penggunaan bermacam metode, sumber data, dan lain-lain.

## 3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu lagi mencari *sampling* lainnya (Kriyantono, 2009: 57). Penelitian kualitatif biasanya lebih berpusat kepada pengumpulan data lapangan yang lebih mewakili fenomena dan bukan angka-angka,

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya dengan mengumpulkan data sebanyak-banyaknya. Peneliti ikut aktif dan terjun langsung ke lapangan atau ke objek yang sedang diteliti. Data yang diteliti berupa kata-kata dan pernyataan dan bukan angka. Penelitian ini subjektif karena penginterpretasian objek bergantung pada peneliti yang dilandaskan pada teori dan hasil lapangan yang ada. Data yang diperoleh dari lapangan biasanya beragam, sehingga peneliti harus menata, memilah-milah, dan mengklasifikasikan data supaya lebih tepat dan menarik untuk disertakan dalam penelitian kualitatif (Kriyantono, 2009: 50).

Sedangkan untuk sifat dari penelitian ini adalah bersifat deskriptif. Sifat penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat populasi atau

objek tertentu (Kriyantono, 2009: 67). Lebih lanjut dijelaskan, dalam penelitian deskriptif tidak ada perlakuan atau dikendalikan serta tidak ada uji hipotesis sebagaimana yang terdapat pada penelitian eksperimen.

Penelitian deskriptif juga digunakan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang terjadi secara alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena satu dan fenomena yang lainnya. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu misalnya kondisi dan hubungan yang ada ataupun proses yang sedang berlangsung, dapat juga tentang kecenderungan tentang proses yang sedang berlangsung.

Dalam penelitian kualitatif perlu menekankan pada pentingnya kedekatan dengan orang-orang dan situasi penelitian, agar peneliti memperoleh pemahaman jelas tentang realitas dan kondisi kehidupan nyata.

Riset ini juga untuk menggali data, tanpa operasionalisasi konsep atau menguji konsep pada realitas yang diteliti. Riset ini paling sederhana atau paling mendasar. Dengan begitu, peneliti dapat menjelaskan mengenai strategi CRM Novotel Lampung melalui *Le Club Accorhotels* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

### 3.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Metode studi kasus adalah metode riset yang menggunakan sebanyak mungkin data yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis. (Kriyantono, 2009: 65). Metode studi kasus dilakukan terhadap objek atau sesuatu yang harus diteliti secara menyeluruh, utuh dan mendalam. Data dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber seperti dari observasi, wawancara, rekaman, kuesioner, dokumentasi, dan lainnya.

Metode studi kasus menggunakan berbagai sumber data (sebanyak mungkin data) yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi, atau peristiwa secara sistematis.

Ciri-ciri penelitian studi kasus (Kriyantono 2009: 66) :

1. Partikularistik : terfokus pada situasi, peristiwa/ fenomena tertentu.
2. Deskriptif : hasil akhir metode adalah deskripsi detail dari topik yang diteliti
3. Heuristik : membantu khalayak memahami apa yang diteliti dan menciptakan interpretasi baru.

4. Induktif : peneliti meneliti kasus berangkat dari fakta-fakta di lapangan kemudian menyimpulkannya ke dalam teori/konsep.

Peneliti menggunakan metode ini untuk meneliti usaha-usaha seperti apa yang dilakukan pihak Hotel Novotel Lampung dalam menjalankan strategi *Customer Relationship Management* mereka untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

### 3.4 **Key Informan**

Dalam penelitian ini, narasumber dipilih berdasarkan peranan dan tugas yang mereka jalankan di Novotel Lampung berdasarkan dengan topik penelitian skripsi yaitu CRM Novotel Lampung (Le Club Accorhotels). Narasumber yang diwawancara adalah:

1. *Executive Assistant Manajer Operational* Hotel Novotel Lampung – Bapak Lalu Aswadi Jaya, sebagai *figure* wakil *General Manager* di Novotel Lampung yang memegang peranan dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluator strategi *Customer Relationship Management*. Narasumber akan diwawancarai oleh peneliti guna mendapatkan

informasi secara spesifik tentang keseluruhan strategi pelaksanaan *Le Club Accorhotels* di Novotel Lampung.

2. *Front Office Manager* Hotel Novotel Lampung – Ibu Omariah, sebagai kepala dari para *staff front office* yang juga melaksanakan program CRM dengan para tamu. Data yang akan diperoleh adalah mengenai pelaksanaan strategi CRM di lapangan secara langsung kepada para tamu, untuk meningkatkan jumlah member *Le Club Accorhotels*.
3. *Guest Service Agent* Hotel Novotel Lampung – Bapak Frans Adiwena, sebagai pihak yang menggantikan GRO yang sebelumnya *vacant* dalam melakukan pembinaan hubungan dan pelayanan langsung kepada para tamu. Data yang ingin diperoleh adalah mengenai proses pelaksanaan strategi CRM, bagaimana caranya dalam mengelola hubungan dengan para tamu sehingga menciptakan pelanggan-pelanggan yang loyal dan juga menarik mereka untuk bergabung dengan *Le Club Accorhotels*.

4. Bapak Endeng Kasuma, anggota Le Club Accorhotels jenis Classic Card Novotel Bandar Lampung
5. Ibu Priscillia Christianty, anggota Le Club Accorhotels jenis Silver Card Novotel Bandar Lampung
6. Ibu Ratna Komala Sari, anggota Le Club Accorhotels jenis Classic Card Novotel Bandar Lampung
7. Ibu Yuri, anggota Le Club Accorhotels jenis Meeting Planner di Novotel Bandar Lampung

### **3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Hotel Novotel Jalan Gatot Subroto 136, Bandar Lampung. Waktu Penelitian berlangsung dalam rentang waktu April 2013 – Mei 2013. Wawancara eksklusif dengan pihak-pihak yang terkait (*Executive Assistant Manager Operational, Front Office Manager, Guest Service Agent*) dilakukan pada tanggal 14 Mei – 18 Mei 2013.



### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam (*depth interview*), observasi dan studi pustaka.

Teknik wawancara mendalam (*depth interview*) (Kriyantono, 2009: 100) adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara dilakukan secara intensif. Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan *interviewer* mengenai aspek-aspek apa yang harus dibahas, juga menjadi daftar pengecek apakah aspek-aspek relevan tersebut telah dibahas atau ditanyakan.

Pada wawancara mendalam pewawancara tidak memiliki kontrol atas jawaban informan, informan bebas memberikan jawaban. Karakteristik wawancara mendalam ini digunakan untuk subjek yang sedikit atau bahkan satu sampai dua orang saja, dilakukan dalam waktu lama dan berkali-kali, jenis pertanyaan tergantung pada informasi apa yang ingin diperoleh dan berdasar jawaban informan yang dikembangkan oleh periset.

Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Observasi yang akan dilakukan adalah observasi

terhadap subjek, objek website, interaksi subjek dengan objek dan hal-hal yang dianggap relevan.

Tujuan observasi ini adalah mendeskripsikan pengarahannya yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian dilihat dari perspektif mereka yang terlihat dalam kejadian yang diamati tersebut. Observasi memungkinkan peneliti memperoleh data tentang hal-hal yang karena berbagai sebab tidak diungkapkan oleh subjek penelitian secara terbuka.

Definisi teknik studi kepustakaan yaitu segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang sedang atau akan diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.

Teknik studi pustaka sering juga disebut dengan studi literatur. Studi literatur digunakan penulis untuk menunjang proses pengumpulan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pihak lain atau data yang tidak diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti (Kriyantono, 2009: 41-42).

Studi kepustakaan merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari suatu penelitian. Teori-teori yang mendasari masalah dan bidang yang akan diteliti dapat ditemukan dengan melakukan studi kepustakaan. Selain itu seorang peneliti dapat memperoleh informasi tentang penelitian-penelitian sejenis atau yang ada kaitannya dengan penelitiannya dan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya.

Untuk melakukan studi kepustakaan, perpustakaan merupakan suatu tempat yang tepat untuk memperoleh bahan-bahan dan informasi yang relevan untuk dibaca, dikumpulkan, dicatat, dikaji ulang dan dimanfaatkan. Untuk mendapatkan informasi yang diperlukan peneliti harus mengetahui sumber-sumber informasi tersebut, misalnya kartu katalog, referensi umum dan khusus, buku-buku pedoman, buku petunjuk, laporan-laporan penelitian, tesis, disertasi, jurnal, ensiklopedi, dan surat kabar. Dengan demikian peneliti akan memperoleh informasi dan sumber yang tepat dalam waktu yang singkat.

Hasil wawancara mendalam, observasi, dan studi pustaka menjadi data penting karena peneliti akan mendapatkan pemahaman lebih baik tentang konteks dalam hal yang diteliti. Wawancara, observasi, dan studi pustaka memungkinkan peneliti untuk bersikap terbuka dan berorientasi pada

penemuan daripada pembuktian serta mempertahankan pilihan untuk mendekati masalah secara induktif.

### 3.7 Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2010: 330). Tujuan dari triangulasi sumber adalah mengetahui kebenaran data dengan membandingkan data yang diperoleh dari narasumber yang lain yang berasal dari penelitian di lapangan pada waktu yang berlainan dan metode yang berlainan juga. Metode ini juga digunakan untuk membandingkan antara dua hasil penelitian atau lebih, serta menggunakan teknik atau metode penelitian yang berbeda, misalnya observasi, wawancara, dan dokumen (Ardianto, 2010: 197).

Jadi triangulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat *recheck* temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode atau teori. Untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan jalan:

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

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Miles dan Huberman, dimana teknik analisis data memiliki tiga komponen dalam melakukan analisis data yaitu (Ardianto, 2010: 223) :

#### **1. Reduksi data (*Data Reduction*)**

Reduksi data adalah suatu bentuk analisa yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan. Dalam penelitian ini, difokuskan untuk mengetahui aktivitas CRM Hotel Novotel Lampung dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di tengah persaingan bisnis hotel di Lampung. Data yang telah direduksi dipaparkan dengan jelas agar dapat dianalisa lebih lanjut, diverifikasi dan diambil kesimpulannya. Tahap pengambilan kesimpulan adalah tahapan menyusun pemahaman peneliti terhadap data yang telah terkumpul.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan kumpulan informasi yang tersusun & membolehkan pendeskripsian kesimpulan & pengambilan tindakan. Bentuk yang paling sering digunakan model data kualitatif adalah teks naratif.

Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Pada langkah ini data berusaha disusun secara relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan data, membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian.

## 3. Verifikasi Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan temuan. Kesimpulan adalah awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti untuk mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan mengkonfirmasi makna setiap data yang diperoleh dengan menggunakan satu cara atau lebih, diharapkan informasi yang diperoleh dapat digunakan untuk mendukung tercapainya tujuan

penelitian. Penarikan kesimpulan penelitian kualitatif dilakukan berdasarkan fakta yang ada di lapangan.

### 3.9 Definisi Konsep dan Fokus Penelitian

CRM merupakan bagian dari kegiatan perusahaan yang memiliki fungsi untuk membangun hubungan jangka panjang, sehingga menimbulkan *customer* yang loyal terhadap perusahaan. Konsep penelitian terdiri dari adanya penjelasan definisi yang lebih rinci terkait dalam menunjang strategi *Customer Relationship Management* Hotel Novotel Lampung dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui *Le Club Accorhotels*.

Penelitian ini berfokus pada strategi CRM Novotel Lampung melalui penggunaan *Le Club Accorhotels Loyalty Program* dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan di tengah persaingan bisnis perhotelan yang semakin meningkat. Fokus Penelitian ini mengacu pada strategi CRM oleh Ed Peelen (2005: 49).

TABEL 3.1 FOKUS PENELITIAN

No.	Elemen	Pembuktian	Metodologi
1	Perencanaan Strategi	*Kebijakan, rencana, kegiatan <b>3 disiplin strategi:</b> <i>Operational Excellence,</i> <i>Product Leadership,</i> <i>Customer Intimacy</i>  <b>2 sifat yang mengikuti:</b>	Wawancara

		<i>Offensife dan defensive</i> <b>Konteks Strategi CRM:</b> - <i>Internal</i> - <i>External (Customer, Competition, Distribution)</i>	
2	<b>Implementasi CRM</b>	* Implementasi CRM di Novotel * Implementasi CRM oleh <i>front office department</i>	Wawancara & Observasi
3	<b>Evaluasi Hasil</b>	*Loyalitas pelanggan	Wawancara

Dalam fokus penelitian ini melibatkan beberapa komponen penting yang akan diteliti secara lebih spesifik. Strategi dari pihak Novotel Lampung dalam menjalankan program *Le Club Accorhotels* dilihat dari tiga disiplin strategi CRM menurut Ed Peelen yaitu *Operational Excellences, Product Leadership, dan Customer Intimacy* serta dua sifat yang mengikutinya yaitu *offensive dan defensive*. Kemudian merujuk juga pada konteks strategi CRM yang menjadi acuan keberhasilan strategi CRM yaitu dilihat dari lingkup internal yaitu aspek hubungan dengan department lain dan eksternal perusahaan meliputi *customer, competition dan juga distribution*. Kemudian masuk ke dalam point pelaksanaan strategi *customer relationship management* yang dilaksanakan oleh Novotel Lampung dan khususnya oleh



bagian *Front Office Department*. Evaluasi kegiatan dilakukan dengan melihat loyalitas pelanggan dan peningkatan data pelanggan. Semua elemen pembuktian tersebut didapatkan melalui kegiatan *depth interview* dan observasi dengan pihak-pihak yang bersangkutan di Novotel Lampung.

