

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban (Mulyana, 2013 : 145). Dengan kata lain, metodologi adalah suatu pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian. Penelitian mengenai strategi pelayanan jasa Samsung *Service Center* yang berada di area Bandung *Electronic Center* (BEC) ini menggunakan metode studi kasus, karena ini merupakan metode yang tepat dalam melakukan penelitian dengan langsung melakukan wawancara dan observasi di tempat yang menjadi subjek penelitian.

Menurut Moleong, penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti (Herdiansyah, 2010 : 9). Penelitian kualitatif adalah interpretif (menggunakan penafsiran) yang melibatkan banyak metode, dalam menelaah masalah penelitiannya (Mulyana, 2007 : 4).

3.1 Pendekatan atau Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan studi kasus kualitatif. Metode penelitian studi kasus merupakan metode yang cocok apabila pertanyaan suatu penelitian berkaitan dengan *how* atau *why*, pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” kemungkinan besar akan mengarah ke penggunaan studi kasus sebagai metode

penelitiannya. Pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” akan diarahkan ke serangkaian peristiwa kontemporer, di mana peneliti hanya memiliki peluang yang kecil sekali atau tak mempunyai peluang sama sekali untuk melakukan kontrol terhadap peristiwa tersebut. Sangat cocok untuk pertanyaan ini yang berkaitan dengan, “Bagaimana strategi pelayanan jasa Samsung *Service Center* Bandung *Electronic Center*”. Dengan demikian, dapat diaplikasikan untuk mengetahui seluk-beluk bagaimana cara mereka memberikan pelayanan jasa yang sangat baik, sehingga berbeda dan memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan gerai-gerai *service center* yang lain.

Kelebihan yang ditawarkan oleh gerai Samsung *Service center* BEC kepada konsumennya ini adalah adanya program-program yang memanjakan konsumennya. Program-program ini diharapkan mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan terhadap konsumen agar tetap bisa loyal terhadap *brand* Samsung. Program-program tersebut di antaranya adalah: *One Hour Service Warranty*, dan *Face to Face Service*. Layanan tersebut hanya dilakukan Samsung *Service center* BEC saja, dan hanya satu-satunya gerai *service center* yang mampu memberi program tersebut di Indonesia. Di mana program ini memberikan jaminan waktu *service* selama paling lama hanya satu jam, dan konsumen bertatap muka langsung dengan teknisi untuk menyampaikan semua keluhan dari *smartphon*enya tersebut.

Studi kasus adalah pengujian intensif, menggunakan berbagai sumber bukti (yang bisa jadi kualitatif, kuantitatif, atau kedua-duanya), terhadap satu entitas tunggal yang dibatasi oleh ruang dan waktu. Pada umumnya, studi kasus dihubungkan dengan sebuah lokasi. “kasusnya” mungkin sebuah organisasi, sekumpulan orang seperti kelompok kerja atau

kelompok sosial, komunitas, pariwisata, proses, isu, maupun kampanye (Kasali, 2008:162).

Penelitian Studi Kasus dapat dibedakan menjadi tiga tipe, yaitu: Studi Kasus eksplanatoris, eksploratoris, dan deskriptif. Dalam penggunaannya, peneliti studi kasus perlu memusatkan perhatian pada aspek pendesainan dan penyelenggaraannya agar lebih mampu menghadapi kritik-kritik tradisional tertentu terhadap metode/tipe pilihannya. “Studi kasus juga merupakan strategi yang lebih cocok bila pertanyaan penelitiannya berkenaan dengan *how* atau *why*” (Yin, 2013:1).

Berdasarkan itu, ada empat komponen penting dalam desain studi kasus yaitu:

1. Pertanyaan-pertanyaan penelitian
2. Proposisi jika diperlukan
3. Unit-unit analisis
4. Logika yang mengaitkan data dengan proposisi (Yin, 2013:29)

Sebagai suatu metode kualitatif, studi kasus mempunyai beberapa keuntungan. Lincoln dan Guba mengemukakan bahwa keistimewaan studi kasus meliputi hal-hal berikut:

- a. Studi kasus merupakan sarana utama bagi penelitian emik, yakni menyajikan pandangan subjek yang diteliti.
- b. Studi kasus menyajikan uraian menyeluruh yang mirip dengan apa yang dialami pembaca dalam kehidupan sehari-hari.
- c. Studi kasus merupakan sarana efektif untuk menunjukkan hubungan antara peneliti dan responden.
- d. Studi kasus memungkinkan pembaca untuk menemukan konsistensi internal yang tidak hanya merupakan konsistensi gaya dan konsistensi faktual tetapi juga kepercayaan (*trustworthiness*).
- e. Studi kasus memberikan “uraian tebal” yang diperlukan bagi penilaian atas transferabilitas.

- f. Studi kasus terbuka bagi penilaian atas konteks yang turut berperan bagi pemaknaan atas fenomena dalam konteks tersebut (Mulyana, 2013 : 201 - 202).

Pada hakikatnya, Anda sedang mencoba menghidupkan nuansa komunikasi dengan menguraikan segumpal “kenyataan”. Anda melakukannya dengan cara:

- a. Melakukan analisis mendetail mengenai kasus dan situasi tertentu.
- b. Berusaha memahaminya dari sudut pandang orang-orang yang bekerja di sana.
- c. Mencatat bermacam-macam pengaruh dan aspek-aspek hubungan komunikasi dan pengalaman.
- d. Membangkitkan perhatian pada cara faktor-faktor tersebut berhubungan satu sama lain (Kasali, 2008:162).

Yang menjadi sasaran studi kasus ini adalah bagaimana strategi yang diterapkan oleh Samsung *Service Center* BEC untuk memberikan pelayanan jasa yang dapat menarik minat dan perhatian yang ada di konsumen. Kepercayaan pengguna *handphone/smartphone* Samsung itu tidak datang dari hasil hiasan gerai atau pernak-pernik yang ada di gerai tersebut, melainkan berkat hasil dari jasa dan pelayanan memuaskan yang diberikan gerai tersebut.

Dalam bahasa sehari-hari, desain penelitian bisa dikatakan sebagai suatu rencana untuk berjalan dari sini ke sana yang mana arti “di sini” ialah rangkaian pertanyaan awal yang harus dijawab, sedangkan “di sana” merupakan serangkaian jawaban tentang pertanyaan-pertanyaan tersebut. Antara sini dan sana mungkin didapati sejumlah langkah pokok seperti pengumpulan dan analisis data yang relevan. Sebagai definisi ringkas menurut Nachmias dan Nachmias:

Desain penelitian sebagai suatu rencana yang membimbing peneliti dalam proses pengumpulan, analisis dan interpretasi observasi. Ia merupakan suatu model pembuktian logis yang memungkinkan peneliti untuk

mengambil inferensi mengenai hubungan kausal antar variabel di dalam suatu penelitian (dalam Yin, 2014 : 28).

Atau dapat disebut juga bahwa desain penelitian adalah sebagai induk suatu penelitian, yang berkenaan dengan empat problem, yaitu pertanyaan apa yang harus diajukan, bagaimana data relevan, data apa yang harus dikumpulkan, dan bagaimana menganalisis hasilnya (Yin, 2014 : 28).

Bukti atau data untuk keperluan studi kasus bisa berasal dari enam sumber, yakni: dokumen, rekaman arsip, wawancara, pengamatan langsung, observasi partisipan, dan perangkat-perangkat fisik (Yin, 2014 : 101). Pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan analisis dokumentasi. Peneliti sebagai instrumen penelitian, dapat menyesuaikan cara pengumpulan data dengan masalah dan lingkungan penelitian.

Menurut Yin (2014: 136), terdapat dua strategi umum dalam menganalisis bukti studi kasus, yakni:

1. Mendasarkan pada proposisi-proposisi teoritis
Proposisi-proposisi tersebut membantu memfokuskan perhatian pada data tertentu dan mengabaikan data yang lain. Proposisi tersebut juga membantu pengorganisasian keseluruhan studi kasus dan menetapkan alternatif penjelasan yang harus diuji. Proposisi teoritis tentang hubungan-hubungan kausal, jawaban-jawaban terhadap pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa”, bisa sangat berguna untuk menuntun analisis studi kasus dalam hal ini.
2. Mengembangkan deskripsi kasus
Kadangkala, tujuan asli studi kasus adalah deskriptif, namun dalam situasi yang lain tujuan studi kasus bisa jadi bukan deskriptif, tetapi pendekatan deskriptif yang membantu secara tepat pengidentifikasian kaitan timbal balik yang perlu dianalisis bahkan mungkin secara kuantitatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi tipe peristiwa yang dapat dikuantifikasikan dan keseluruhan pola kompleksitas yang akhirnya dipergunakan di dalam pengertian kausal untuk “menjelaskan” mengapa suatu implementasi telah gagal.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Paradigma konstruktivis adalah paradigma yang hampir merupakan

antithesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan. Paradigma ini memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap *socially meaningful action* melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap pelaku sosial yang bersangkutan menciptakan dan memelihara atau mengelola dunia sosial mereka.

Definisi yang paling sering dijumpai tentang studi kasus, seperti yang diungkapkan oleh Scramm (dalam Yin K. Robert, 2003:17): Esensi studi kasus, kecenderungan utama dari semua jenis studi kasus, adalah mencoba menjelaskan keputusan-keputusan tentang mengapa studi tersebut dipilih, bagaimana mengimplementasikannya, dan apa hasilnya.

Penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu konteks setting tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. (Bogdan dan Taylor, dalam Ruslan, 2003:213).

3.2 Subjek-Objek, Wilayah Penelitian dan Sumber Data

Yang dimaksud dengan subjek penelitian adalah orang, tempat atau benda yang diamati. Sedangkan yang dimaksud dengan objek penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penelitian (Kamus Bahasa Indonesia, 1989 : 622).

Di sini subjek penelitian yang ditujukan kepada gerai Samsung *Service Center* Bandung *Electronic Center*. Bagaimana cara penerapan pelayanan jasa yang diberikan oleh karyawan yang ada di gerai tersebut. Adapun objek yang

sangat menjadi fokus penelitian ini adalah strategi yang diterapkan oleh gerai untuk memberikan pelayanan *service* yang sangat baik dan mengesankan bagi konsumen. Baik itu yang diberikan mulai *ambassador*, bagian *costumer service*, bagian teknisi maupun langsung dari petinggi dari gerai ini.

Wilayah penelitian penulis berada di pusat kota Bandung, di mana dikelilingi oleh Bandung Indah Plaza, Balai Kota Bandung yang menjadi pusat pemerintahan kota Bandung, dan berdekatan dengan *landmark* kota Bandung yaitu daerah Braga. Gerai Samsung *Service Center* berada di area Bandung *Electronic Center* (BEC) tepatnya berada di Jl. Purnawarman no.21 (lantai 3) Bandung. Ini merupakan *mall* yang telah lama menjadi pusat kegiatan jual, beli dan *service handphone* dan computer, khususnya di kota Bandung, sehingga gerai *service center* Samsung ini letaknya sangatlah strategis. Karena bagi warga kota Bandung sendiri telah melekat dalam pikiran mereka apabila memiliki kebutuhan tentang barang elektronik, khususnya *handphone*, maka BEC lah tujuan utamanya.

Sumber data penulis didapat dengan langsung berinteraksi dengan *service leader* gerai dan karyawan yang ada di gerai tersebut, yang sekiranya kompeten untuk mengumpulkan data yang konkrit. Pada penelitian ini sumber yang diwawancarai/berperan sebagai *key informan*, adalah pihak yang berperan dalam memberikan pelayanan di Samsung *Service Center* BEC yakni pihak yang membuat strategi pelayanan jasa Samsung *Service Center* (BEC). Profil Subjek penelitian:

1. Nama : **Rusiah Arianti**

Jabatan : *Service Leader*

Lama Kerja : 6 tahun

2. Nama : **Lengga Sari**

Jabatan : *Senior Customer Service*

Lama Kerja : 5 tahun

3. Nama : **Diah Muldiah**

Jabatan : *Customer Service*

Lama kerja : 1,5 tahun

(Beliau adalah orang yang membantu saya untuk meminta izin melakukan penelitian dan memberi arahan selama observasi berlangsung, juga memberikan petunjuk untuk menyelesaikan penelitian ini)

4. Nama : **Mia Darliani**

Jabatan : *Admin Spare part*

Lama kerja : 4 tahun

5. Nama : **Ai Siti Aisyah**

Jabatan : *Teknisi*

Lama kerja : 3 tahun

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data, terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan dalam pengumpulan data studi kasus, yaitu wawancara, observasi, studi

kepuustakaan dan studi dokumentasi. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan tulisan lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian. Sedangkan data sekunder adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Penjelasan singkat tentang teknik pengumpulan data penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Wawancara.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh pihak kedua, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba (1985:266), antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan. (Lexy, 2009:186)

Teknik ini dilakukan oleh peneliti dengan cara bertanya langsung atau mewawancarai secara langsung tentang hal-hal yang berkaitan dengan strategi pelayanan yang diterapkan oleh gerai Samsung *Service Center* (BEC).

2. Observasi.

Pengumpulan data dengan cara ini adalah peneliti melakukan observasi langsung atau riset ke lapangan yang dijadikan target penelitian, dalam hal ini riset dilakukan langsung di gerai Samsung *Service Center* (BEC). Nasution (1988) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Data yang diperoleh dari observasi adalah fakta mengenai dunia kenyataan. Marshall (1995)

menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut (Sugiyono, 2013 : 64).

Pada penelitian ini penulis digunakan observasi tak berstruktur, yang berarti penulis tidaklah sepenuhnya melaporkan peristiwa yang ada, karena sesuai dengan definisi dari metode observasi tak berstruktur itu sendiri adalah tidaklah sepenuhnya melaporkan peristiwa sebab prinsip utama observasi adalah merangkumkan, mensistematiskan, dan menyederhanakan representasi peristiwa (Rakhmat, 2009:85).

Selain melakukan observasi di gerai tersebut, peneliti juga melakukan pendekatan kepada orang yang bekerja di gerai tersebut. Dengan demikian, penulis dengan mudah memperoleh data-data yang akan dirangkum menjadi kesatuan. Dalam observasi ini, peneliti langsung mengamati pelayanan jasa yang diberikan oleh Samsung *Service Center*.

3. Studi kepustakaan

Riset kepustakaan yaitu mencari data dari sumber sekunder dan juga semua bentuk karya tulis ilmiah yang telah dihasilkan oleh pihak lain atau pihak kedua, juga berfungsi untuk mengetahui sejauh mana perkembangan keilmuan dalam objek kajian penelitian ini. Teknik ini mengumpulkan, mempelajari, meneliti data yang diperoleh dari berbagai sumber bacaan yang terdapat di perpustakaan, seperti buku, dokumen, kliping, buletin, brosur, majalah serta bacaan lain yang memiliki keterkaitan erat dengan permasalahan yang sedang dibahas. Mendukung teknik yang digunakan oleh penulis. Kegiatan dengan teknik studi pustaka sendiri merupakan sebuah kegiatan memperoleh data atau informasi

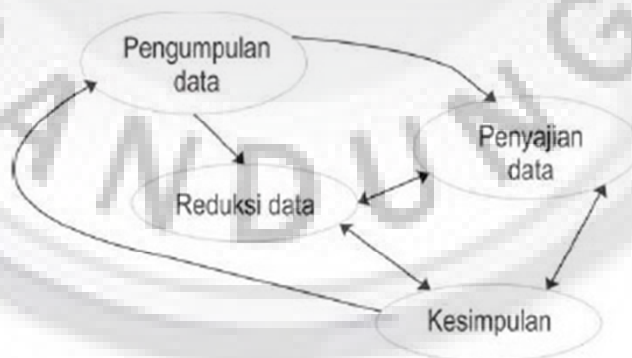
dengan merujuk pada buku-buku bacaan yang mendukung dan yang sesuai dengan materi penelitian.

4. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.4 Teknik Analisis Data

Setelah proses-proses di atas selesai dilakukan, selanjutnya menganalisis data tersebut. pada penelitian ini mengikuti model analisis data yang diajukan oleh Huberman dan Miles yakni model interaktif. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama yakni, (1) reduksi data, (2) penyajian data dan (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Sumber: Miles dan Huberman, Idrus (2009: 148)

Gambar 3.1
Model Interaktif

Dalam proses analisa Interaktif ini. Proses pengolahan data sangat lah penting diulang-ulang sebelum penarikan kesimpulan. Peneliti lebih bagus memperhatikan pengumpulan data dan reduksi data yang ada karena sangat penting dalam pengumpulan data. Reduksi data dalam penelitian kualitatif diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian kepada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang masih yang masih kasar yang muncul catatan-catatan di lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis.

Menganalisis bukti studi kasus adalah suatu hal yang sulit. Jumlah data yang banyak perlu diperkecil dan dikelompokkan dalam kategori-kategori yang ada, seperti catatan-catatan lapangan yang sulit untuk dibaca oleh orang lain, rekaman yang belum ditranskripkan foto-foto yang belum dikelompokkan kesemua itu perlu didata, diedit dan diketik ulang.

Kesimpulan hasil penelitian yang diambil dari hasil reduksi dan panyajian data adalah merupakan kesimpulan sementara. Kesimpulan sementara ini masih dapat berubah jika ditemukan bukti-bukti kuat lain pada saat proses verifikasi data di lapangan. Jadi proses verifikasi data dilakukan dengan cara peneliti terjun kembali di lapangan untuk mengumpulkan data kembali yang dimungkinkan akan memperoleh bukti-bukti kuat lain yang dapat merubah hasil kesimpulan sementara yang diambil. Jika data yang diperoleh memiliki kejelasan (sama dengan data yang telah diperoleh) maka dapat diambil kesimpulan yang baku dan selanjutnya dimuat dalam laporan hasil penelitian.

3.5 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dari penelitian ini diperiksa secara ilmiah dengan teknik Triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2009:330).

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi dengan sumber, yaitu berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

(Moleong, 2009:330-331)

Menurut Patton (Moleong, 2009:330), triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Dalam hal ini jangan sampai banyak mengharapkan bahwa hasil pembandingan tersebut merupakan kesamaan pandangan, pendapat, atau pemikiran. Yang penting di sini adalah bisa mengetahui adanya alasan-alasan terjadinya perbedaan-perbedaan tersebut (Patton 1987:331 dalam Moleong, 1996:178).

Dari penjelasan di atas maka peneliti di sini meneliti data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan

orang-orang mengenai situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain. Dengan menggunakan teknik triangulasi sumber yaitu dengan melakukan wawancara dengan staf dan karyawan Samsung *Service Center* (BEC) yang terkait dengan bagaimana pelayanan jasa yang dilakukan oleh gerai tersebut. Strategi bagaimana yang mereka hadirkan ke konsumen, sehingga dapat menarik simpatik, maka dapat diperoleh keabsahan data dari hasil penelitian yang penulis akan teliti yaitu mengenai bagaimana strategi pelayanan jasa yang diberikan gerai tersebut.