

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan atau Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada. (Moleong 2007)

Penelitian ini menggunakan studi kasus kualitatif. Metode penelitian studi kasus merupakan strategi yang cocok apabila pertanyaan suatu penelitian berkaitan dengan *how* atau *why*, cocok untuk pertanyaan dalam penelitian ini yakni “Bagaimana Strategi *Customer Relationship Management Grand Odiseus Fitness Center* Dalam Mengelola *Customer Relations*”, 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 (Yin, 2013 : 1)

Langkah-langkah dalam penelitian studi kasus:

- a. Pemilihan kasus: dalam pemilihan kasus hendaknya dilakukan secara bertujuan (*purposive*) dan bukan secara lambang. Kasus dapat dipilih oleh peneliti dengan menjadikan objek orang, lingkungan, program, proses, dan

masyarakat atau unit sosial. Ukuran dan kompleksitas objek studi kasus haruslah masuk akal, sehingga dapat diselesaikan dengan batas waktu dan sumber-sumber yang tersedia. Yang menjadi sasaran penelitian penulis adalah bagaimana Strategi *Customer Relationship Management Grand Odiseus Fitness Center* Dalam Mengelola *Customer Relations*.

- b. Pengumpulan data: terdapat beberapa teknik dalam pengumpulan data, tetapi yang lebih dipakai dalam penelitian kasus adalah observasi, wawancara, dan analisis dokumentasi. Peneliti sebagai instrumen penelitian, dapat menyesuaikan cara pengumpulan data dengan masalah dan lingkungan penelitian, serta dapat mengumpulkan data yang berbeda secara serentak. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara, observasi dan tulisan lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian. Sedangkan data sekunder adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.
- c. Analisis data: setelah data terkumpul peneliti dapat mulai mengagregasi, mengorganisasi, dan mengklasifikasi data menjadi unit-unit yang dapat dikelola. Agregasi merupakan proses mengabstraksi hal-hal khusus menjadi hal-hal umum guna menemukan pola umum data. Data dapat diorganisasi secara kronologis, kategori atau dimasukkan ke dalam tipologi. Analisis data dilakukan sejak peneliti di lapangan, sewaktu pengumpulan data dan setelah semua data terkumpul atau setelah selesai di lapangan;

- d. Perbaikan (*refinement*): meskipun semua data telah terkumpul, dalam pendekatan studi kasus hendaknya dilakukan penyempurnaan atau penguatan (*reinforcement*) data baru terhadap kategori yang telah ditemukan. Pengumpulan data baru mengharuskan peneliti untuk kembali ke lapangan dan barangkali harus membuat kategori baru, data baru tidak bisa dikelompokkan ke dalam kategori yang sudah ada;
- e. Penulisan laporan: laporan hendaknya ditulis secara komunikatif, mudah dibaca, dan mendeskripsikan suatu gejala atau kesatuan sosial secara jelas, sehingga memudahkan pembaca untuk memahami seluruh informasi penting. Laporan diharapkan dapat membawa pembaca ke dalam situasi kasus kehidupan seseorang atau kelompok.

Pada studi kasus ini yakni menggabungkan dari penelitian lapangan (*field research*) dan kepustakaan (*desk research*). Pada penelitian ini data-data yang digunakan diambil dari media elektronik seperti website dan internet, laporan manajemen, serta melakukan penelitian ke lapangan dengan bertemu dan wawancara kepada pihak *Grand Odiseus Fitness center* untuk mendapatkan data-data yang akurat.

3.2 Subjek-Objek dan Sumber Data Penelitian

Yang dimaksud subjek penelitian adalah sumber untuk mendapatkan data atau informasi penelitian (Sumadi Suryabrata, 1990, hal. 24). Subjek yang diteliti adalah *Public Relations Manager Grand Odiseus Fitness Center* Bapak Ferdy F

Fadhillah, *Sales And Marketing Executive Grand Odiseus Fitness Center* Bapak Dendy, Dan *Sales And Marketing Novotel Bandung* Bapak Ervin Ferdiansyah.

Subjek atau informan pada penelitian ini memiliki kriteria sebagai berikut:

- Individu-individu yang terlibat langsung dalam kegiatan *Marketing* di *Grand Odiseus Fitness Center*
- Menjabat sebagai *Public Relations Manager Grand Odiseus Fitness Center*, *Sales And Marketing Executive Grand Odiseus Fitness Center*, *Sales And Marketing Novotel Bandung*.

Maka peneliti memilih tiga informan bagi penelitian ini, antara lain :

- 1) *Public Relations Manager Grand Odiseus Fitness Center*, Bapak Ferdi Firman Fadhillah
- 2) *Sales And Marketing Executive Grand Odiseus Fitness Center*, Bapak Dendy Nalaprana
- 3) *Sales And Marketing Novotel Bandung*, Bapak Ervin Ferdiansyah

Alasan dan yang menjadi landasan utama pertimbangan penulis dalam menentukan subjek penelitian adalah :

1. Pihak atau orang yang mengetahui bagaimana langkah operasional *Public Relations* di *Grand Odiseus Fitness Center*.

2. Pihak atau orang yang mengetahui bagaimana pendekatan persuasif dan edukatif yang dilakukan *Public Relations Grand Odiseus Fitness Center* dalam mengelola *Customer Relations*.
3. Pihak atau orang yang mengetahui bagaimana pendekatan tanggung jawab sosial yang dilakukan *Public Relations Grand Odiseus Fitness Cneter* dalam mengelola *Customer Relations*.
4. Pihak atau orang yang mengetahui bagaimana pendekatan kerjasama yang dilakukan *Public Relations Grand Odiseus Fitness Cneter* dalam mengelola *Customer Relations*.

Penentuan subyek tersebut dengan alasan pada penelitian kualitatif tidak ada sampel acak, tetapi sampel bertujuan (*purposive sample*). Teknik penarikan sampel yang didasarkan pada ciri atau karakteristik (tujuan) yang ditetapkan oleh peneliti sebelumnya. Dari mana atau dari siapa penarikan data dimulai tidak menjadi persoalan, tetapi bila hal itu sudah berjalan, maka pemilihan berikutnya bergantung pada apa keperluan dan tujuan peneliti. (Prof.Dr Nyoman Dantes)

Teknik *purposive sampling* digunakan karena peneliti ingin mengidentifikasi jenis kasus tertentu untuk investigasi mendalam. Tujuannya bukan mengarah pada generalisasi kepada populasi yang lebih besar, melainkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam. Informan dipilih berdasarkan kriteria atau *criterion sampling*. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh merupakan data yang akurat dan berasal dari individu-individu yang

benar-benar menguasai permasalahan. Sesuai dengan tujuan penelitian kualitatif, yaitu *informative richness*. (Prof.Dr Nyoman Dantes)⁹

Sedangkan objek penelitiannya adalah program-program yang direncanakan dan dilaksanakan oleh divisi PR (*Public Relations*), serta marketing dalam mengelola *Customer Relations*.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua teknik yaitu:

a. Teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*)

Metode pengumpulan data dengan teknik wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Wawancara mendalam adalah salah satu bagian yang terpenting dari setiap penelitian dan dilakukan untuk memperoleh informasi yang akurat. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dilakukan dari dua pihak :

- Pihak *Grand Odiseus Fitness center*, yaitu dengan:
 - a) *Public Relations Manager*
 - b) *Sales And Marketing Executive Grand Odiseus Fitness Center*
- Pihak Hotel Novotel Bandung, yaitu dengan:
 - a) *Sales And Marketing Executive*

⁹ <https://profdantes.wordpress.com/2009/09/29/kerangka-dasar-penelitian-kuantitatif/> Tanggal akses 9 Oktober 2014, pk. 18.00 WIB

b. Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan, pencatatan, dan penganalisaan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala-gejala pada obyek penelitian (Nanawi, 1994: 74). Observasi dilakukan dengan mengamati program kerja *Public Relations Grand Odiseus Fitness center*.

c. Studi Literatur

Yaitu pengumpulan data-data dan informasi melalui literatur yang relevan dengan judul penelitian seperti buku-buku, artikel, pendapat para ahli, dan makalah yang berguna secara teoritis dalam mendukung penelitian.

3.4 Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data model Miles dan Hiuberman, dimana menjelaskan bahwa analisis data meliputi tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Matthew, 1992, hal.16).

1. Reduksi data yaitu proses pemilihan data, menggolongkan mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik kesimpulan dan verifikasi.
2. Penyajian data yakni seluruh data-data dilapangan yang berupa dokumen hasil wawancara, dan hasil observasi akan dianalisa sehingga

dapat memunculkan tentang strategi *Public Relations* Grand Odiseus Fitness Center dalam mengelola *Customer Relations*.

3. Penarikan kesimpulan adalah kegiatan penggambaran secara utuh dari objek yang diteliti pada proses penarikan kesimpulan berdasarkan pada penggabungan semua data dan informasi.

3.5 Uji Keabsahan Data

Menurut Winston (1997), studi kasus merupakan strategi penelitian yang bersifat triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu. Triangulasi meliputi triangulasi sumber, penyidik, teori, dan metode. Oleh karenanya, pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara triangulasi. Pemeriksaan keabsahan data lain, seperti yang direkomendasikan oleh Moleong (2000), dilakukan dengan cara uraian rinci, kecukupan referensial, dan auditing.¹⁰

Untuk menguji keabsahan data penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi data, yakni teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data ini untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data itu.

Peneliti dalam menggunakan teknik triangulasi ini memanfaatkan penggunaan sumber dan metode. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda dalam penelitian kualitatif.

¹⁰ <https://asrawatyharun.wordpress.com/2011/01/07/materi-kuliah/> Tanggal akses 10 Oktober 2014, pk. 15.00 WIB

Hal itu dapat dicapai dengan jalan,

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. (Moleong, 2007:330)
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
4. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
5. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.