

BAB III

METODE PENELITIAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Subjek Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Subjek penelitian yang akan diteliti adalah *sales person* PT. Beauty Medika di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Subjek penelitian ini merupakan individu yang secara langsung melakukan aktivitas penjualan pada perusahaan yang bergerak dalam bidang distributor alat kecantikan. Dimana perusahaan ini menggunakan kegiatan *personal selling* dalam aktivitas penjualan sehari-hari. Peneliti tertarik menjadikan PT. Beauty Medika menjadi objek penelitian karena memiliki keunikan strategi atau cara dalam pembangunan dan pemeliharaan hubungan dengan pelanggannya.

PT. Beauty Medika mengimplementasikan enam langkah kegiatan *personal selling* yang dilakukan oleh *sales person*. Hal ini membuat peneliti ingin meneliti proses kegiatan *personal selling* tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu strategi *customer relations* berdasarkan empat prinsip yang ada. Pada nantinya, penelitian dapat membantu peneliti untuk menggambarkan dan menganalisis sebuah fenomena yang ada melalui proses teknik pengumpulan data.

B. Metode Penelitian

Dalam uraian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Jenis penelitian ini bermanfaat untuk menggambarkan dan menjelaskan sebuah fenomena melalui suatu teori yang digunakan oleh peneliti. Dengan menggunakan sebuah paradigma



naturalistik bertujuan dalam memahami, mendeskripsikan, dan menemukan makna dari suatu fenomena. Pendekatan kualitatif deskriptif menggunakan subjek yaitu manusia. Subjek ini pada nantinya akan berperan sebagai fokus utama yang hendak diteliti oleh. Sehingga peneliti mampu menggambarkan secara mendalam mengenai gambaran tentang kegiatan *personal selling* yang dilakukan oleh subjek penelitian pada PT. Beauty Medika berdasarkan keempat prinsip yang ada.

Peneliti menggunakan metode penelitian ini karena tujuan akhir metode penelitian ini lebih mengutamakan kualitas dari penelitian tersebut. Dimana metode ini berfokus pada proses penelitian dibandingkan hasil akhirnya. Dengan demikian kekeliruan anggapan orang atau peneliti yang menyamakan masalah dengan penelitian dapat diatasi dengan baik. Dalam arti penilaian subyektif yang pernah dialami oleh orang atau peneliti sendiri dapat direduksi dengan menggunakan metode ini. Penelitian ini memiliki nilai yang memiliki argumentasi mengenai peneliti yang memiliki keterikatan terhadap suatu nilai, dimana peneliti harus paham mengenai peranannya dalam suatu studi. Sifat dalam penelitian kualitatif itu adalah induktif sehingga mampu melakukan pengamatan serta menarik suatu kesimpulan penelitian yang sah .

Dalam hubungan peneliti dengan subjek yang diteliti, peneliti secara aktif mampu berinteraksi secara pribadi. Proses pengumpulan data dapat diubah dan hal itu dapat disesuaikan dengan kondisi tertentu, selain itu peneliti juga dapat bebas menggunakan intuisi melalui pengajuan pertanyaan-pertanyaan yang dapat merangsang jawaban narasumber dan dapat memutuskan bagaimana merumuskan pertanyaan atau bagaimana melakukan pengamatan. Individu yang diteliti diberi kesempatan secara sukarela untuk menyampaikan ide atau gagasan, persepsi dan ikut berpartisipasi dalam analisis data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

C. Jenis Data



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Data Primer.

Jenis data primer yang akan dikumpulkan peneliti, berupa data utama yang mampu menciptakan suatu pembahasan fenomena melalui teori yang peneliti gunakan. Pengumpulan data ini memiliki sifat yaitu: berkaitan atau berhubungan secara langsung dengan subjek penelitian. Data ini biasa akan didapatkan oleh subjek atau objek penelitian secara langsung dengan melakukan format wawancara. Pengumpulan data primer ini akan dikumpulkan dan kemudian akan dilakukan reduksi dan pengkodean pada tahap analisis data. Data primer tersebut terdiri atas data utama yang mengarahkan dan mendukung peneliti dalam menjelaskan suatu fenomena penelitian yang ada pada PT. Beauty Medika.

2. Data Sekunder.

Data ini terdiri atas data-data pendukung yang sifatnya bukan merupakan data utama. Data ini dikumpulkan dalam mendukung data primer yaitu seperti melakukan pengamatan dari proses kegiatan *personal selling* pada PT. Beauty Medika melalui aktivitas sehari-hari *sales person* yang pada nantinya bermanfaat bagi peneliti menemukan subjek yang sesuai dalam fenomena penelitian. Data tersebut diharapkan mampu mendukung fenomena yang sedang diteliti berdasarkan prinsip yang ada. Data tersebut kemudian akan menguatkan peneliti dalam mendeskripsikan data primer yang akan dibahas dalam masalah penelitian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

D. Teknik Pengumpulan Data

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan beberapa teknik dasar dalam mengumpulkan data yang akan diteliti. Proses pengumpulan data ini dilakukan dengan tujuan . Tujuan tersebut yakni mengumpulkan bahan yang akan dikaitkan dengan berbagai teori yang ada. Seperti yang telah kita ketahui bahwa bahwa dalam mendeskripsikan suatu penelitian deskriptif dibutuhkan sumber data yang mampu mendukung topik penelitian. Oleh karena itu teknik yang digunakan penelitian adalah:

a. Observasi

Teknik pengumpulan data ini merupakan salah satu teknik yang mampu mendukung peneliti dalam memutuskan agar dapat berlanjut pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan melakukan pengamatan diawal membantu dan mempermudah peneliti dalam mengkualifikasi subyek yang hendak diteliti. Pada hakikatnya kegiatan ini merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Menurut Susan Stainback (dalam Sugiyono, 2013:227) menyatakan bahwa observasi partisipatif adalah

“In participant observation, the researcher observes what people do, listen to what they say, and participates in their activities”.

Artinya dalam observasi partisipatif peneliti mengamati mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengar apa yang mereka ucapkan dan berpartisipasi dalam aktivitas kegiatan mereka. Dalam hal ini peneliti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

melakukan aktivitas sehari-hari subyek penelitian dengan menggunakan strategi *customer relations* di dalam kegiatan *personal selling* PT. Beauty Medika. Peneliti memulai menganalisis apakah kegiatan yang dilakukan subyek penelitian.

Namun dalam melakukan observasi ini, peneliti menggunakan jenis observasi partisipasi aktif. Sugiyono (2013:227) menyatakan bahwa jenis partisipasi aktif artinya

“Means that the researcher generally does what others in the setting data”

Artinya dalam observasi ini peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan oleh narasumber, tetapi belum sepenuhnya lengkap. Dalam arti peneliti secara langsung melakukan pengamatan dan sekaligus berpartisipasi dalam kegiatan sehari-hari subjek penelitian. Berpartisipasi secara aktif yang tidak hanya mengamati saja, tetapi peneliti terjun langsung dalam melakukan kegiatan *personal selling* yang dilakukan oleh *sales person* PT.Beauty Medika.

Teknik ini diharapkan dapat mengumpulkan suatu data yang sah karena peneliti terjun langsung dan mengamati keseharian *sales person*. Sehingga hasil pengamatan tersebut dapat dikaitkan dengan teori. Dengan begitu peneliti dapat mendeskripsikan apakah kegiatan *personal selling* yang dilakukan *sales person* PT. Beauty Medika melalui beberapa teori yang peneliti gunakan pada bab sebelumnya. Sehingga peneliti dapat meninjau dan menganalisis informan yang akan dijadikan sebagai subyek penelitian apakah berkualifikasi atau tidak untuk mendukung terjadinya wawancara mendalam setelah tahap ini.

b. Wawancara

Setelah melakukan pengamatan tersebut untuk mencari sebuah data pendukung, maka peneliti memulai mengumpulkan data primer. Data primer dapat diperoleh melalui proses wawancara yang mana menurut Moleong (2012:186) menjabarkan bahwa:

“setelah melakukan observasi, teknik pengumpulan data selanjutnya adalah melakukan wawancara. Mendeskripsikan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan”.

Dalam melakukan wawancara, informan dalam penelitian ini adalah Bapak Hadi Saputra. Alasan peneliti mewawancarai Bapak Hadi sebagai informan adalah karena dirinya merupakan pihak yang merancang atau menciptakan suatu sistem kegiatan *personal selling* dan juga merupakan salah satu pelaku yang secara langsung melakukan kegiatan *personal selling* di Beauty Medika. Hal ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam mengenai apa yang menjadi aktivitas dari kegiatan *personal selling* yang dilakukan *sales person* dalam membangun hubungan baik sehingga mengarah kepada melakukan penjualan.

Selain itu Bapak Hadi juga memiliki peran utama dalam mengendalikan dan mengambil keputusan dalam aktivitas penjualan yang dilakukan oleh *sales person*. Sehingga Bapak Hadi dinilai berkualifikasi memiliki informasi utama dan juga terlibat secara langsung melakukan kegiatan *personal selling* dalam memenuhi sumber informasi yang peneliti akan amati.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Jenis wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah jenis wawancara mendalam. Secara umum teknik wawancara mendalam ini merupakan teknik wawancara digunakan dalam penelitian kualitatif. Teknik ini digunakan untuk mengajukan beberapa pertanyaan yang memiliki tujuan penelitian secara langsung bertatap muka dengan informan atau narasumber. Lalu teknik wawancara mendalam ini biasa dilakukan tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Pewawancara dan yang diwawancara terlibat langsung dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Sehingga ciri utama dari teknik wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan.

Sebagaimana yang disarankan oleh Esterberg (dalam Sugiyono 2013:232) peneliti akan mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang akan dikemukakan oleh informan. Dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan metode wawancara semi terstruktur, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas. Tujuan dari proses wawancara ini adalah peneliti ingin mendeskripsikan kegiatan *personal selling* yang telah berjalan secara alami.

c. Dokumentasi

Setelah proses observasi dan wawancara selesai dilakukan, teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi, Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Adapun metode dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah buku-buku, catatan-catatan, majalah-majalah, surat kabar, internet, koran, transkrip nilai yang berhubungan langsung dengan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

penelitian ini yaitu tentang strategi pembelajaran. sangat membantu penelitian secara visual.

Sebagaimana yang peneliti lakukan, dalam meneliti kegiatan *personal selling* pada PT. Beauty Medika tersebut, dibutuhkan bukti berupa tulisan singkat maupun beberapa gambar kegiatan *sales person* ketika hendak melakukan kegiatan penjualan sehari-hari. Sehingga ha ini mampu mendukung dan mendeskripsikan sebuah hasil dari penelitian. Dimana harapan perusahaan yang ingin menciptakan suatu hubungan yang baik melalui strategi *customer relations* ini mampu memengaruhi pelanggannya. Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2013:240), menyatakan bahwa:

“In most tradition of qualitative research, the phrase personal document is used broadly to refer to any first person narrative produced by an individual which describes his or her own actions, experience and belief”.

Artinya hasil penelitian observasi atau wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya apabila didukung dengan sejarah pribadi kehidupan dimasa lalu. Hasil penelitian ini juga pada nantinya akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik. Namun kita perlu cermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi, Oleh sebab itu peneliti harus memilih mana dokumen yang dapat mendukung data agar semakin kredibel.

Setelah melakukan ketiga teknik pengumpulan data diatas, peneliti kemudian akan melihat apakah ketiga data tersebut dapat bernilai valid atau tidak. Oleh karena itu peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Menurut Sugiyono (2013:241) Triangulasi data adalah usaha mengecek kebenaran atau informasi yang diperoleh oleh peneliti dari berbagai sudut pandang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin perbedaan yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data. Sehingga peneliti mampu memperoleh data yang *valid* setelah menggunakan ketiga teknik pengumpulan data yang telah dijabarkan diatas.

E. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2012:248), dalam bukunya mengatakan bahwa analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Menurut Matthew B. Miles dan A. Michael Hubberman (dalam Sugiyono, 2013:246), Adapun langkah-langkah dalam teknik analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi Data

Reduksi data diawali dengan menerangkan, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting terhadap isi dari suatu data yang berasal dari dokumentasi tulisan pribadi dalam media sosial, jika diimplementasikan kedalam penelitian ini, maka tahap reduksi data adalah kegiatan mereduksi atau mengurangi bagian-bagian data yang telah diperoleh peneliti. Biasanya proses reduksi tersebut dilakukan pada data yang dikumpulkan peneliti. Data tersebut berupa Informasi yang berasal dari data wawancara, observasi dan dokumentasi. kemudian direduksi mana data yang tidak berkualifikasi mendukung penelitian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kemudian data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan. Dalam proses reduksi data ini, peneliti dapat melakukan pilihan-pilihan terhadap data yang hendak dikode, mana yang harus dibuang dan mana yang tetap disimpan. Biasanya merupakan ringkasan cerita kemudian ada berupa pengambilan gambar yang kemudian dibuang. Sedangkan sebagian data dapat dilakukan pengkodean. Sehingga dari hasil pengkodean tersebut peneliti juga dapat membuat suatu ringkasan cerita yang akan menajamkan penelitian.

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Hal ini dapat dilihat dari bukti-bukti dan fakta-fakta yang dapat digambarkan melalui hasil pengumpulan data berupa tulisan yang mengarahkan peneliti pada tujuan awal penelitian.

2. Display Data

Display data merupakan proses menampilkan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata, kalimat naratif, tabel, matrik dan grafik dengan maksud agar data yang telah dikumpulkan dikuasai oleh peneliti sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan yang tepat. Tahap display data yang digunakan peneliti merupakan tahap selanjutnya setelah data yang dikumpulkan, direduksi, dan dilakukan pengkodean. Teknik display data pada nantinya akan bermanfaat untuk memudahkan memahami apa yang terjadi melalui penelitian tersebut. Menurut Miles and Hubberman

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

menyatakan bahwa display data pada penelitian ini juga dapat dilakukan dengan menggunakan teks naratif, grafik, matriks, dan lain-lain. Sehingga membantu peneliti dalam mengecek pemahaman data yang telah didisplaykan sehingga dalam prosesnya memerlukan tahap verifikasi data pada tahap berikutnya.

3. Verifikasi dan Simpulan

Sejak awal pengumpulan data peneliti harus membuat simpulan-simpulan sementara. Dalam tahap akhir, simpulan-simpulan tersebut harus dicek kembali (diverifikasi) pada catatan yang telah dibuat oleh peneliti dan selanjutnya kearah simpulan yang mantap. Penarikan simpulan bisa jadi diawali dengan simpulan tentatif yang masih perlu disempurnakan. Setelah data masuk terus menerus dianalisis dan diverifikasi tentang kebenarannya. Akhirnya didapat simpulan akhir lebih bermakna dan lebih jelas. Melalui tahap ini, teknik analisis data dilakukan oleh peneliti mengkaitkan data yang telah didisplaykan dengan teori-teori yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya. Kemudian dari proses display data. Peneliti akhirnya mampu menarik kesimpulan dari sajian data. Dimana data-data yang telah disajikan dalam bentuk teks maupun berupa gambar atau bagan diperkuat atau disimpulkan melalui kesimpulan yang dihasilkan dari display data tersebut.