



BAB III

METODE PENELITIAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Subjek Penelitian

Menurut Moleong (2010:132) subjek penelitian dijelaskan sebagai informan atau orang yang dimanfaatkan guna memberi informasi seputar situasi dan kondisi dari tempat penelitian. Sedangkan menurut Arikunto (2016: 26) subjek penelitian didefinisikan sebagai benda, orang, dan hal-hal atau tempat data di mana variabel penelitian melekat, dan dipermasalahkan.

Tidak jauh berbeda dengan kedua definisi di atas, menurut Moeliono dalam Fathoni & Nurhayati (2014) subjek penelitian diartikan sebagai orang yang diamati di dalam penelitian. Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas, maka subjek dalam penelitian ini yaitu *Head of Marketing* dari PT. Niaga Garam Cemerlang sebagai penanggung jawab dan pelaksana dari kegiatan pengelolaan komunikasi pemasaran garam “555” di PT. Niaga Garam Cemerlang.

Kemudian ada *Telemarketing* dari PT. Niaga Garam Cemerlang sebagai pelaksana dari kegiatan pengelolaan komunikasi pemasaran garam “555” di PT. Niaga Garam Cemerlang. Dan yang terakhir adalah dua orang *customer* garam “555” yang terdiri dari *customer BTB* garam “555” serta *customer BTC* garam “555”.

Keempat subjek tersebut dipilih dengan alasan karena mengacu pada pendapat Spradley dalam Asmuni (2018) yang mengatakan bahwa subjek harus mempunyai beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan seperti : subjek yang sudah lama dan secara intensif menyatu dalam kegiatan atau aktivitas yang menjadi permasalahan penelitian, dan biasanya ditandai dengan kemampuan dalam memberikan informasi dengan lancar tentang hal yang ditanyakan.

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.



Kemudian subjek masih terikat secara penuh dan aktif dalam lingkungan dan aktivitas yang menjadi permasalahan penelitian. Selanjutnya subjek yang mempunyai cukup waktu dan kesempatan guna dimintai informasi. Kemudian yang terakhir subjek yang dalam memberikan informasi tidak direncanakan terlebih dahulu (spontan) dalam memberikan informasi.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2007:6) penelitian kualitatif didefinisikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami sebuah fenomena dari apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dsb, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Sedangkan menurut Arikunto (2016) dijelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang status suatu gejala yang ada, yaitu secara terbuka apa adanya tanpa ditutup-tutupi pada saat penelitian tersebut dilaksanakan. Oleh sebab itu, penelitian kualitatif digunakan untuk mengungkap suatu fenomena pada subjek yang hendak diteliti secara lebih mendalam.

Adapun pengertian dari metode kualitatif menurut Sudaryanto (2015:15) yaitu dideskripsikan sebagai suatu metode penelitian yang dilakukan atas dasar fakta-fakta atau fenomena yang ada di lapangan, yang memang secara empiris hidup pada penutur-penuturnya, sehingga data-data yang diperoleh atau dicatat oleh peneliti merupakan data-data apa adanya yang sesuai di lapangan.

Penelitian kualitatif menurut Mahsun (2005:257) didefinisikan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan secara serentak dengan kegiatan analisis data. Kemudian metode

Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 kualitatif menurut Bogan dan Bikle dalam Kaelan (2012:5) diartikan sebagai suatu prosedur penelitian dimana data yang dikaji bersifat deskriptif berbentuk kata-kata (dapat pula berbentuk lisan untuk beberapa penelitian seperti penelitian tentang filsafat, sosial dan budaya, serta agama), ataupun berbagai catatan yang memiliki relasi dengan nilai, dan makna.

Lebih detailnya penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, yang mana menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif ini dideskripsikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan dalam meneliti kondisi objek alamiah. Di sini peneliti akan berperan sebagai instrumen kunci.

Penelitian deskriptif kualitatif ini memiliki tujuan yaitu untuk menggambarkan, menjelaskan, melukiskan, menerangkan, serta menjawab secara terperinci dari permasalahan yang sedang diteliti dengan cara mempelajari suatu fenomena secara cermat. Dalam penelitian deskriptif kualitatif, nantinya akan dihasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata, dan bukan berupa angka seperti penelitian kuantitatif.

Dipilihnya metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini, dikarenakan masalah yang hendak diteliti dalam penelitian ini yaitu lebih kepada arah ingin menjelaskan tentang strategi *relationship marketing* dalam aktivitas komunikasi pemasaran garam “555”. Dimana penelitiannya lebih berfokus kepada penjelasan hubungan antara perusahaan dan pelanggan dengan menggunakan teori *relationship marketing*.

Oleh karena yang diteliti yaitu mengenai pemasaran hubungan/ *relationship marketing* yang lebih mendalam, maka data yang dihasilkan dalam penelitian ini tidak dapat berupa angka-angka, melainkan akan berupa kata-kata yang bersifat deskriptif yang dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya sesuai dari data-data yang diperoleh langsung dari lapangan.

Hak cipta milik IBI IKKG (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

Jenis data jika dilihat dari sumbernya dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2016:137) data primer didefinisikan sebagai sumber data yang memberikan data kepada peneliti secara langsung. Sedangkan Data sekunder, menurut Sugiyono (2016:137) merupakan sumber data yang diberikan kepada peneliti secara tidak langsung.

Data sekunder dipakai jika informasi yang dikumpulkan oleh peneliti berasal dari data pihak lain yang sudah diolah terlebih dahulu. Berdasarkan dari kedua definisi di atas, maka penelitian ini dapat diketahui menggunakan sumber data primer, karena peneliti secara langsung meneliti sebuah permasalahan yang diteliti dengan melakukan wawancara dan FGD secara langsung dengan narasumber terkait.

Dalam penelitian ini, data-data primer diperoleh dari empat narasumber terkait yaitu dari pak Ganda selaku *Head of Marketing* garam “555”, ibu Nia selaku *Telemarketing* garam “555”, bapak Roy selaku *Customer Business to Business (BTB)* garam “555”, serta ibu Veren selaku *Customer Business to Customer (BTC)* garam “555” yang dalam kesehariannya berubungan langsung dengan garam “555”.

Kemudian jika dilihat dari sifatnya, data dibagi ke dalam dua jenis, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2014:224) adalah data yang tidak memakai angka “*numeric*”, dan data penelitiannya lebih bersifat seni atau dengan kata lain kurang terpola, serta data yang dihasilkan oleh penelitian ini juga lebih mengarah kepada interpretasi temuan data di lapangan.

Sedangkan data kuantitatif didefinisikan oleh Sugiyono (2014:224) sebagai data yang bersifat angka “*numeric*” yang nantinya akan menggunakan statistik untuk menganalisis data tersebut. Jadi jika dilihat dari sifat datanya, penelitian ini jelas menggunakan jenis data yang bersifat kualitatif. Hal ini dikarenakan data-data yang disajikan dalam penelitian

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian tanpa izin IBIKKG.

1. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian tanpa izin IBIKKG.
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.



ini bukan bersifat angka-angka, melainkan kata-kata yang tidak dapat diukur oleh skala angka “numeric”.

Bukan tanpa alasan jenis data yang digunakan kualitatif, jenis data ini digunakan, karena metode penelitian yang dipakai yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Di samping itu penelitian ini juga akan menjelaskan seputar pemasaran hubungan / *relationship marketing* secara lebih mendalam, sehingga tidak memungkinkan untuk mengambil data berupa angka untuk menjelaskan sebuah hubungan yang mendalam.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan salah satu hal yang sangat vital dalam sebuah penelitian. Tanpa data, maka penelitian tidak dapat disebut sebagai penelitian, melainkan hanya sebuah opini belaka, karena tidak didasari oleh fakta dan data yang dapat dipertanggung jawabkan. Maka dari itu dalam melakukan penelitian, peneliti perlu mengumpulkan data-data yang terkait untuk diteliti dan dianalisa lebih lanjut.

Namun demikian, dalam mengumpulkan data penelitian, peneliti tidak boleh sembarangan atau secara asal-asalan dalam mengumpulkan data tanpa mengetahui teknik-teknik pengumpulan data- data penelitian. Hal ini dikarenakan jika pengumpulan data penelitian dilakukan secara sembarangan, bisa jadi data yang diperoleh tidak sesuai dengan fokus dalam penelitian serta metode yang digunakan dalam penelitian.

Tentu saja jika peneliti salah dalam menentukan teknik pengumpulan data, maka akan hanya membuang-buang waktu percuma. Teknik-teknik pengumpulan data ini sudah dikembangkan oleh para ahli sejak lama. Maka dari itu dalam menentukan teknik pengumpulan data yang tepat, peneliti harus mempelajari terlebih dahulu tentang teknik pengumpulan data menurut para ahli.

1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dari 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.



Hal semacam ini juga dijelaskan oleh seorang ahli yaitu menurut Sugiyono (2018:224) di mana teknik pengumpulan data ini dijelaskan sebagai suatu langkah yang sangat strategis di dalam penelitian. Hal ini dikarenakan tujuan yang terutama dari sebuah penelitian yaitu untuk memperoleh data. Jika peneliti tidak tahu tentang teknik pengumpulan data, maka penelitian yang dilakukan tidak akan memperoleh data yang memenuhi standarisasi data yang sudah ditentukan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam teknik pengumpulan data yaitu yang pertama dengan melalui wawancara. Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) bisa dipakai untuk mengumpulkan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan guna menemukan masalah yang hendak diteliti, dan dapat digunakan juga jika penelitian ingin mendapatkan data yang lebih mendalam dari responden yang jumlahnya kecil/sedikit.

Menurut Sugiyono (2018:233) dijelaskan bahwa ketika peneliti melakukan wawancara mendalam (*in depth interview*), maka seluruh hal yang diutarakan oleh narasumber/informan perlu didengarkan dengan teliti, dan dicatat oleh peneliti. Dengan demikian, data yang dihasilkan dari hasil wawancara benar-benar data yang murni apa adanya dari lapangan.

Wawancara mendalam yang dilakukan peneliti antara narasumber satu dengan yang lainnya dilakukan secara terpisah di waktu dan tempat yang berbeda. Hal ini bertujuan agar wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat lebih terfokus, sehingga data yang dihasilkan bisa lebih mendalam dan narasumber pun merasa lebih nyaman dan leluasa dalam menjawab berbagai pertanyaan.

Kemudian teknik yang kedua yaitu *Focus Group Discussion (FGD)*. Menurut Bungin dalam Baswori & Suwandi (2008:165-166) FGD didefinisikan sebagai suatu teknik pengumpulan data yang secara general digunakan dalam penelitian kualitatif. Tujuan dari

Hak cipta dilindungi. Undang-Undang
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.

Hak Cipta Dilindungi. Undang-Undang
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.



teknik ini yaitu untuk mendapatkan data dari suatu kelompok melalui hasil diskusi yang berfokus kepada suatu masalah. FGD merupakan hal yang penting untuk dilakukan guna mencegah kesalahan seseorang peneliti dalam memaknai masalah dalam penelitian.

Peneliti melakukan FGD dengan dua orang *marketing* dari PT. Niaga Garam Cemerlang dengan tujuan agar data yang diperoleh peneliti melalui wawancara mendalam yang telah dilakukan menjadi lebih valid (tidak subjektif) kepada jawaban satu orang saja. Melalui FGD inilah peneliti dapat melihat apakah jawaban para *marketing* ini pada saat wawancara mendalam sama dengan jawaban pada saat FGD.

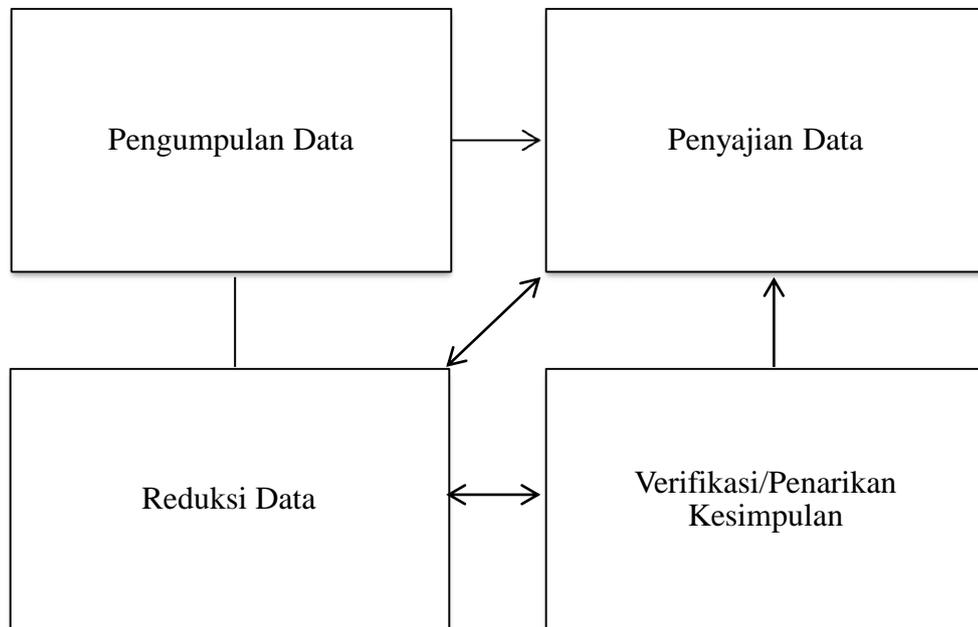
Dalam penelitian ini wawancara dan FGD dilakukan oleh peneliti dan narasumber dengan menggunakan media *zoom meeting*, *google meet*, dan juga *whatsapp video call*. Alasan peneliti menggunakan berbagai media tersebut yaitu karena alasan keamanan dari virus COVID-19, dan pada saat itu juga pemerintah sedang memberlakukan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) secara nasional yang terus diperpanjang akibat kasus pandemi COVID-19 di Indonesia yang melonjak.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menjadi salah satu bagian yang penting dalam melakukan langkah-langkah untuk menganalisa berbagai data yang telah diperoleh. Analisis data kualitatif menurut Moleong (2013:248) merupakan cara yang dilaksanakan dengan bekerja dengan data, memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari, mensistensikannya, menemukan pola, menemukan hal penting dan yang dipelajari, serta memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain.

Menurut Sugiyono (2012:247) ada beberapa tahapan yang dapat dilakukan dalam melakukan analisis data. Tahapan-tahapan tersebut yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Selain itu, menurut Sugiyono (2018: 245) dalam

penelitian kualitatif analisis data dilakukan sejak sebelum terjun ke lapangan, saat berada di lapangan, dan pasca selesai di lapangan.



Gambar 3.1
Model Analisis Milles dan Huberman

Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018:247)

Dalam tahap pengumpulan data, berbagai data akan dikelompokkan untuk kemudian disusun menjadi bentuk narasi, sehingga akan menjadi bentuk rangkaian informasi yang memiliki makna yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Data yang dikumpulkan ini merupakan data yang berasal dari narasumber/informan secara langsung, seperti misalnya hasil wawancara.

Selanjutnya yaitu tahap reduksi data. Data yang telah dikumpulkan dari lapangan melalui wawancara memiliki jumlah yang relatif banyak. Hal ini dikarenakan informasi yang diperoleh juga cukup banyak. Oleh karenanya, dalam tahap ini akan dilakukan pencatatan data dengan dan rinci teliti dengan cara merangkum, dan memilih berbagai hal yang dianggap penting bagi penelitian.





Dengan melakukan reduksi data, nantinya dapat kita liat bahwa data yang telah direduksi dapat menunjukkan suatu gambaran yang jelas, dan dapat memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data berikutnya, serta mencari data tersebut jika diperlukan. Reduksi data bisa dibantu dengan menggunakan alat elektronik seperti laptop atau komputer, dengan menandai beberapa aspek tertentu dengan kode. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan selama di lapangan.

Tahap selanjutnya yaitu tahap penyajian data. Setelah mereduksi data, maka data-data tersebut harus disajikan. Dalam penelitian ini yang menggunakan metode penelitian kualitatif, data bisa disajikan dalam bentuk penjelasan singkat, hubungan antar dimensi, dan bisa juga dengan tabel. Menyajikan data dapat mempermudah peneliti dalam mengerti masalah penelitian, membuat rencana kerja selanjutnya berlandaskan pada pemahaman tersebut.

Pada tahapan ini, nantinya data yang sudah diperoleh peneliti seperti misalnya hasil wawancara akan disalin. Peneliti akan bertugas untuk menulis kembali transkrip wawancara tersebut dalam *microsoft word*. Tahap atau langkah yang terakhir yaitu melakukan penarikan kesimpulan. Dalam tahapan ini akan dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Tahap penarikan kesimpulan ini akan dilaksanakan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan dengan mencermati hasil wawancara, dan dokumentasi yang berupa berbagai data awalan yang belum siap dipakai untuk melakukan sebuah analisis sesudah data-data tersebut dilakukan proses reduksi dan disajikan dalam bentuk penjelasan singkat, hubungan antar kategori, atau bisa juga dengan bagan.

Namun demikian, kesimpulan pada tahap awal ini masih bersifat belum final atau sementara. Dan nantinya dapat berubah apabila bukti-bukti yang kuat pada saat

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

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 IBI BIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI BIKKG.



mengumpulkan data berikutnya tidak dapat ditemukan. Namun bila kesimpulan yang ditarik di tahapan awal, memiliki berbagai bukti yang cukup valid serta konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan melakukan pengumpulan data, maka kesimpulan awal yang ditarik bersifat kredibel atau dapat dipercaya.

Dalam menggambarkan tahapan-tahapan atau proses dari teknik analisis data ini, peneliti memasukan gambar alur teknik analisis data dari dua orang ahli yaitu Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018:247) yang dapat berguna untuk menggambarkan alur analisis data secara lebih jelas, sehingga diharapkan dapat mempermudah peneliti dan juga pembaca dalam memahami teknik analisis data.

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.