



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Subjek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di SEIBU INDONESIA yang bertempat di Grand Indonesia West Mall GF 2nd fl, Jakarta Pusat, DKI Jakarta, Indonesia. Waktu yang diambil dalam penelitian ini dilakukan dari bulan Maret sampai dengan bulan Juli 2022.

PT Panen Selaras Intibwana yang merupakan Panen Lestari Internusa yang dimana masih dalam satu naungan perusahaan Mitra Adi Perkasa (MAP) yang merupakan perusahaan ritel terbesar di Indonesia. Seibu Indonesia berlokasi di West Mall Grand Indonesia dan merupakan ritel *department store* terbesar yang ada di Grand Indonesia dengan luas mencapai 19.772 meter persegi.

Seibu Department Store memiliki 4 lantai yang terdiri dari beberapa bagian *ladies wear & goods, men wear and goods, kids, and home*. Seibu memiliki 4 *strong values*, yaitu *boldness, leadership, diversity, dan passion*. Seibu juga tetap membawa DNA Jepang terlihat dari desain dan konsep ruangan per lantai yang memiliki ciri khas Jepang.

B. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari subyek itu sendiri.

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 Kualitatif dalam penelitian yang berpikir pada paradigma konstruktivisme yang menggali makna perilaku yang ada di balik tindakan manusia. Dalam penelitian ini penulis menggunakan paradigma konstruktivisme karena metodologi dalam penelitian ini bertujuan untuk menggunakan bagaimana penulis akan mengumpulkan serta menganalisis data yang ada.

Paradigma ini memandang bahwa kenyataan itu hasil konstruksi atau bentukan dari manusia itu sendiri. Penelitian kualitatif berlandaskan paradigma konstruktivisme yang berpandangan bahwa bahasa tidak lagi hanya dilihat sebagai alat untuk memahami realitas objektif belaka dan di pisahkan dari subjek sebagai penyampaian pesan. Konstruktivisme justru menganggap subjek sebagai faktor central dalam kegiatan komunikasi serta hubungan-hubungan sosialnya.

Menurut Glaserfeld dalam Yunus, (2009:70) mengemukakan bahwa konstruktivisme adalah salah satu filsafat pengetahuan yang menekankan bahwa pengetahuan itu adalah (bentukan) diri sendiri. Pernyataan ini menegaskan bahwa pengetahuan bukanlah suatu turunan dari kenyataan tetapi akibat dari suatu kontribusi kognitif kenyataan melalui kegiatan seseorang. Menurut Soewadji (2012:46) konstruktivisme atau naturalise lebih menempatkan orientasi metodologinya dengan mengkaji kehidupan sosial dalam settingnya yang alami, mengalami, mengobservasi, mendeskripsi, memahami, dan menganalisis bagian kehidupan sosial dalam situasi sebenarnya, serta bebas dari manipulasi saintifik.

1. Eksploratori

Pemilihan tipe penelitian apakah eksplorasi, deskripsi, ataukah eksplanasi sebagai cara pemecahan masalah bergantung pada hakekat masalah penelitian, ketersediaan sumber data, dan tingkat pengetahuan atau kemajuan pengetahuan tentang masalah atau bidang penelitian. Dalam urutan langkah-langkah penelitian, pemilihan tipe penelitian ditempatkan sesudah tahap perumusan masalah penelitian, tetapi juga telah harus dijadikan sebagai pertimbangan dalam memformulasi pertanyaan penelitian spesifik.



Kultar Singh (2007) mengklasifikasikan penelitian kuantitatif menjadi dua kelompok, yakni penelitian eksploratif dan penelitian konklusif. Penelitian eksploratif adalah penelitian yang berupaya memaparkan atau menggambarkan fenomena dimana peneliti belum memiliki arah atau peta penjelasan tentang fenomena yang dihadapinya. Eksploratif adalah semacam pengumpulan data untuk menjawab persoalan yang menjadi minat peneliti.

Penelitian eksploratif mengadakan penjajakan atau pengenalan terhadap gejala tertentu. Dalam penelitian ini belum diperlukan rujukan teori dan belum digunakan hipotesis. Biasanya suatu riset dilakukan untuk menguji hipotesa-hipotesa. Hipotesa didasarkan atas pengalaman-pengalaman masa lampau atau teori yang telah dipelajari sebelumnya. Sering kali hipotesa tidak bisa dibuat berhubung tidak ada dasar yang kuat baik mengenai teori maupun pengalaman-pengalaman waktu lampau ataupun permasalahan masih baru.

Dalam hal ini tipe penelitian yang digunakan eksploratif. Peneliti menggunakan tipe penelitian penjelajahan atau penjajakan agar lebih mengenal dan mengetahui gambaran mengenai suatu gejala sosial. Tipe penelitian eksploratori atau eksploratif untuk menjawab sehingga dapat memberikan pemahaman dan pengertian secara mendalam terhadap suatu obyek.

Penelitian eksploratif ditujukan kepada desain pengumpulan data yang luas, disengaja, dan sistematis, yang dimaksudkan untuk memaksimalkan hasil temuan dari deskripsi berbasis generalisasi dan pemahaman langsung pada wilayah kehidupan sosial dan psikologi. (Given; 2008 : 327)

Tipe riset eksploratif bisa dianggap sebagai langkah pertama yang diharapkan bisa dipergunakan untuk merumuskan persoalan dimana pemecahan persoalan tersebut mungkin bisa dipecahkan dengan mempergunakan tipe atau jenis penelitian lain. Penelitian eksploratif adalah penelitian yang bertujuan mencari atau merumuskan masalah-masalah dari suatu fenomena.



C. Jenis Data

Ada banyak jenis data yang digunakan untuk mendapatkan sebuah data untuk diolah, akan tetapi tidak semua teknik dapat diaplikasikan dalam suatu penelitian karena harus ada hal yang disesuaikan dengan *site* yang menjadi subjek penelitian. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini :

a. Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang didapatkan untuk kepentingan penelitian ini adalah data deskriptif yaitu Seibu Indonesia Department Store.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data primer penelitian terdahulu yang telah diolah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti table, grafik, diagram, gambar dan sebagainya. Sehingga menjadi informatif bagi pihak lain karena data sekunder ini bersifat melengkapi data primer.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data berupa suatu pernyataan tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian.

a. Observasi

Menurut Alwasih dalam (Satori dan Komariah, 2012 : 108) menjelaskan bahwa peneliti dapat melakukan teknik observasi, 1) peristiwa itu dapat diobservasi langsung, 2) diperlukan sudut pandang baru terhadap peristiwa itu, 3) manakala responden tidak bersedia atau tidak mungkin diwawancarai.



Menurut peneliti observasi ini dilakukan apabila belum banyak keterangan yang dimiliki tentang masalah yang diselidiki. Dari hasil observasi, dapat diperoleh gambaran lebih jelas tentang tujuannya untuk mendapatkan informasi yang terperinci dan bisa jadi, mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkan masalahnya.

b. Wawancara Mendalam

Menurut Esterberg (Sugiyono, 2014 : 231), mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu *topic* tetentu. Wawancara ini dilakukan oleh kedua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan, dan yang di wawancarai (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

c. Dokumentasi

Sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, dan selebihnya adalah data tambahan, seperti dokumen, dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu, pada bagian ini jenis data dibagi dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik. (Bungin, 2006:113)

Informasi atau data yang diperoleh dari wawancara seringkali bias. Bias adalah menyimpang dari yang seharusnya, sehingga data yang dinyatakan subyektif dan tidak akurat.

Perolehan data ini akan tergantung akan beberapa hal, yaitu:

- a) pewawancara (*interviewer*),
- b) yang diwawancarai (*interview*),
- c) situasi dan kondisi pada wawancara.



Pewawancara yang tidak dalam posisi netral misalnya ada maksud tertentu. *Informant* akan memberikan data yang bias bila informan tersebut tidak menangkap dengan jelas apa yang ditanyakan pewawancara. Selanjutnya situasi dan kondisi sangat memengaruhi *public relation* proses wawancara, yang pada akhirnya juga akan memengaruhi validitas data. (Sugiyono, 2012:75)

E. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai mengumpulkan data dalam periode tertentu. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif atau lebih spesifik menggunakan metode interaktif. Menurut Sugiyono (2008: 244), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain.”

Model analisis data yang digunakan peneliti adalah model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014: 12- 14). Komponen dalam analisis data Miles, Huberman dan Saldana (2014: 12-13) sebagai berikut:

1. Kondensasi data (*data condensation*) Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris. Kesimpulannya bahwa proses kondensasi data ini diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada di lapangan yang nantinya transkrip wawancara tersebut dipilah-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.



2. Penyajian Data (*data display*) Penyajian data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions drawing*) Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang baru, dalam pengertian lain lain temuan tersebut masih bersifat samar-samar atau kurang jelas. Disini peneliti berusaha memperjelas dengan menggunakan teori yang sudah teruji keberhasilannya, lalu peneliti menganalisis temuan baru tersebut sehingga menjadi jelas dengan menggunakan komponen dari analisis data yaitu Kondensasi data (*data condensation*), Penyajian Data (*data display*), Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*).

Menurut Sugiyono (2007:224) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain. Sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikann data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

F. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan studi kasus yang diteliti dan tujuan peneliti (Sugiyono, 2013:368). Informan yang dipilih adalah konsumen, kompetitor, dan supplier perusahaan. Alasan



menggunakan narasumber ini adalah untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman perusahaan serta untuk mendukung penelitian agar hasilnya tidak subjektif.

Dimana informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti, dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* atau pemilihan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan. Informan yang dimaksud adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan terkait Strategi Komunikasi Pemasaran Seibu Indonesia *Department Store*.

Key Informant dan Informant

1. Key Informant

Key Informant merupakan informan yang berwibawa dan mampu “membukakan pintu” kepada peneliti untuk memasuki obyek penelitian. (Sugiyono;253)

Menurut ahli diatas, maka peneliti mempunyai definisi tentang key informant merupakan yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian si penulis. Dalam menentukan *key informant* haruslah memilih beberapa pertimbangan diantaranya sebagai berikut:

Dalam proses penelitian ini, peneliti memilih yang dijadikan sebagai *key informant*, adalah Ibu Liana sebagai *Store Manager* Seibu Indonesia *branch* Grand Indonesia selaku yang mempunyai pengalaman lebih banyak dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.

2. Informant

Informant menurut Satori dan Komariah (2012:108) adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, dan dia harus mempunyai banyak tentang pengalaman tentang latar penelitian.



Berdasarkan pengertian menurut ahli diatas maka peneliti memilih informant yang memiliki kriteria tersebut, maka peneliti memilih informant yang digunakan dalam peneliti ini yaitu dari divisi *Public Relations* (PR) dan dari divisi *Marketing* Seibu Indonesia yang tugas sehari-harinya adalah melayani pelanggan dengan cara nya masing-masing.

H. Teknik Keabsahan Data

Menurut Moleong (2007:320) pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagian unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif.

Menurut Moleong (2007:330) teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya dengan memanfaatkan sumber, metode, penyidik dan teori ada beberapa macam yaitu:

a. Triangulasi Sumber (data)

Triangulasi sumber data untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber, yaitu dengan cara membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara dengan subjek yang diteliti.

b. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan survey. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda.



c. Triangulasi Penyidikan

Triangulasi ini dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Contohnya membandingkan pekerjaan seorang analisis dengan analisis lainnya.

d. Triangulasi Teori

Triangulasi ini berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori tetapi hal itu dapat dilakukan dalam hal ini dinamakan penjelasan banding. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan.