

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian sekarang. Pengertian dari pendekatan kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan oleh penelitian bertujuan mendeskripsikan, menjabarkan peristiwa atau kejadian dan perilaku manusia pada tempat tertentu dalam bentuk narasi dan tidak menggunakan data statistik berupa angka.³⁸ Sedangkan jenis penelitian yaitu studi kasus yang merupakan jenis penelitian yang mendalam mengenai pribadi, kelompok, lembaga, dan lain-lain pada waktu tertentu untuk mendapatkan makna, menyelidiki proses dan mendapatkan pemahaman secara mendalam. Observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan metode pengumpulan data studi kasus yang terkait dengan fokus penelitian. Sehingga, peneliti berusaha untuk menggambarkan mengenai implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* yang dilakukan Telkom Indihome Jombang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran dari peneliti memiliki peran yang utama untuk mengadakan sebuah penelitian, apalagi penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Hal tersebut dikarenakan peneliti bertindak sebagai instrumen kunci demi

³⁸ Satori dan Aan komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 236.

mengumpulkan data dan informasi yang didapatkan saat mengadakan penelitian.³⁹ Selain itu, hadirnya peneliti di lokasi sebagai pengamat segala peristiwa dan aktivitas yang perlu diteliti dan dicermati dengan baik. Sehingga peneliti terlibat langsung untuk mengadakan penelitian berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

C. Lokasi Penelitian

Peneliti akan mudah untuk mengadakan penelitian jika telah menetapkan lokasi. Karena lokasi penelitian berfungsi sebagai tempat yang akan digunakan untuk mengadakan sebuah penelitian. Lokasi penelitian ini di Kantor Plasa Telkom Jombang yang letaknya di Jalan KH. Wahid Hasyim Nomor 182, Kepanjen, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Peneliti memilih lokasi ini karena perusahaan Telkom merupakan perusahaan berbasis dalam bidang layanan jaringan teknologi, memiliki kepercayaan dari publik sehingga memiliki jumlah pelanggan hingga ribuan dan telah hadir diberbagai wilayah kota maupun kabupaten.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data pelengkap, seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data meliputi:

1. Sumber Data Primer

Pada proses penelitian, sumber data primer berisi kata-kata maupun tindakan secara langsung oleh pihak tertentu yang berkaitan dengan fokus penelitian. Sumber ini didapatkan melalui percakapan secara

³⁹ Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitain Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2009), 51.

langsung dari pihak utama/primer. Data yang didapat berupa hasil tanya jawab antara peneliti dengan pihak terkait.

2. Sumber Data Sekunder

Dokumen asli berupa buku, majalah, hasil laporan dan sebagainya merupakan sumber data sekunder. Dengan kata lain bahwa sumber data sekunder merupakan data pendukung maupun data pelengkap sumber data primer yang didapat secara tidak langsung.⁴⁰ Melalui sumber data sekunder, peneliti mendapatkan data berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi, misi, tujuan dan dokumen yang berhubungan dengan Telkom Indihome Cabang Jombang.

E. Proses Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan tahapan untuk mendapatkan data, menjabarkan dan menjawab segala pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada pihak terkait. Sehingga, peneliti menggunakan pengumpulan data berupa:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan memiliki pengertian yang sama. Observasi adalah suatu proses pengumpulan data dengan cara peneliti mengadakan pengamatan pada objek penelitian.⁴¹ Pada proses pengumpulan data berupa observasi, peneliti akan melakukan pengamatan secara langsung di Kantor Plasa Telkom Jombang. Peneliti mengadakan pengamatan secara langsung bertujuan untuk melihat peristiwa atau

⁴⁰ M. Burhan Mungin, *Metode Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2004), 122.

⁴¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), 140.

kejadian dan aktivitas yang dilakukan oleh Telkom dalam mengimplemnetasikan *Customer Relationship Management* (CRM).

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu proses pengumpulan data berupa percakapan secara langsung dengan pihak terkait. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Wawancara terstruktur berarti peneliti dalam mewawancarai pihak terkait menggunakan susunan pertanyaan yang sudah disusun. Untuk wawancara tidak terstruktur merupakan kebalikan dari wawancara terstruktur yang berarti tidak menggunakan daftar pertanyaan yang runtut. Melainkan pelaksanaan wawancara yang mengalir seperti percakapan biasa.⁴² Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pegawai Telkom indihome Cabang Jombang seperti *Senior Access Network Supervisory*, *SPV Customer Service*, *SPV Marketing*, *customer service*, dan pelanggan indihome. Sehingga peneliti dapat mengetahui implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Dokumentasi

Observasi dan wawancara merupakan proses pengumpulan data yang mayoritas digunakan dalam penelitian. Namun, dokumentasi juga tidak kalah penting dalam proses pengumpulan data. Dokumentasi terdiri dokumen, foto, catatan harian, laporan dan dokumen lainnya bisa

⁴² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 190-191.

dimanfaatkan untuk memperoleh data. Keuntungan dari dokumentasi yakni dokumen-dokumen tersebut telah tersedia dan siap untuk dipakai.⁴³

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses upaya untuk memperoleh data, menyusun hasil pengamatan dan wawancara serta data yang lainnya dalam rangka meningkatkan pemahaman peneliti mengenai permasalahan yang sedang diteliti dan menyajikan sebagian temuan lain.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanan, pengabstrakan dan informasi data mentah yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lokasi penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data berupa uraian sederhana, bagan, *flowchart* dan sejenisnya. Sehingga dengan penyajian data akan mempermudah peneliti dalam memahami apa yang sedang terjadi dan merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahaminya.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan langkah terakhir peneliti setelah paparan data yang utuh diverifikasi menjadi data yang valid dan temuan-temuan dalam penelitian dianalisa dengan konkrit. Maka hasil penelitian tersebut dikelola dalam bentuk kesimpulan akhir.

⁴³ Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 200.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Berikut tahapan dalam pengecekan keabsahan data, diantaranya:

1. Perpanjangan keikutsertaan digunakan untuk mendapatkan banyak informasi dan dapat membangun kepercayaan subjek penelitian.
2. Ketekunan pengamatan digunakan untuk mendapatkan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi persoalan atau isu yang sedang diteliti.
3. Triangulasi merupakan tahapan pengecekan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.⁴⁴

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan penelitian terbagi menjadi 4 bagian, diantaranya:

1. Tahapan pra-lapangan yaitu mengadakan observasi pada lokasi penelitian serta mengurus perijinan, dan menyusun proposal penelitian.
2. Tahapan pekerjaan lapangan yang dilakukan oleh peneliti yaitu pengumpulan data ataupun informasi terkait dengan fokus penelitian dan pencatatan data yang diperlukan.
3. Tahapan analisis data peneliti melakukan analisis data, penafsiran, pengecekan keabsahan data yang diperoleh pada saat penelitian. Karena dengan tahapan analisis data, peneliti mendapatkan data yang valid setelah melakukan penelitian.
4. Tahapan penulisan laporan merupakan tahapan terakhir. Maka peneliti melakukan penulisan laporan berupa menyusun hasil penelitian, konsultasi

⁴⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 96.

hasil penelitian kepada dosen pembimbing. Sehingga data yang digunakan oleh peneliti bersifat kredibel dan valid.