

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena-fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada, Denzim dan Lincoln dalam (Moleong, 2007:5). Penelitian ini lebih menekankan pada catatan yang menggambarkan situasi yang sebenarnya guna mendukung penyajian data.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dan lengkap mengenai program promosi untuk meningkatkan penjualan di SPEKTRA FIF Group Pekanbaru. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat mengungkapkan situasi dan permasalahan sebenarnya yang ditemui dilapangan. Penelitian kualitatif ini lebih mengutamakan data yang berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari sekedar angka dan frekuensi. Penelitian deskriptif ini berusaha menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data.

Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling, bahkan samplingnya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Penelitian kualitatif lebih menekan pada persoalan

kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data. (Kriyantono, 2009:56)

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek adalah penelitian yang menunjukkan kepada orang atau individu atau kelompok yang dijadikan unit atau sasaran (kasus) yang diteliti (Faisal 1995:109). Sedangkan menurut Partanto dan Barry (1994:730) subjek penelitian adalah orang yang dipakai untuk percobaan atau penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek adalah 4 orang karyawan FIF SPECTRA Group yaitu *customer Relationperson, Salles Promotion, Salles Supervisor, Salles Counter, Accounting Officer* dan 1 orang konsumen yang berkunjung ke stand/office yang nantinya dapat memberikan informasi yang di butuhkan peneliti dalam penyempurnaan penelitian.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang melekat dan yang dipermasalahkan (Arikunto, 2002:116). Adapun objek pada penelitian ini adalah program *Promotion Mix* untuk meningkatkan penjualan di SPECTRA FIF Pekanbaru.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada SPECTRA FIF Group Pekanbaru Jalan Tuanku Tambusai No.131, Pekanbaru (28282) No.Telepon : (0761) 571345, 571518 Call Center Halo FIF Astra dan SPECTRA : 1500-343. Meskipun demikian, waktu dan tempat penelitian dikondisikan dengan jadwal dan keinginan subjek penelitian. Penelitian tersebut dilaksanakan pada bulan Oktober 2016.

D. Sumber Data

Menurut Bungin (2005:132) data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh dilokasi penelitian. Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari orang yang kita jadikan sasaran penelitian (*informan*).Data-data yang ingin kita dapatkan berupa informasi-informasi atau tanggapan tentang permasalahan yang ingin kita teliti nantinya.

Data yang penulis peroleh yaitu data dan informasi yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis yang bersumber dari objek penelitian yaitu para responden yang diteliti berkaitan dengan yang diteliti, berupa produk dan kebijakan mengenai program *promotion mix* perlengkapan electronic dan furniture dalam meningkatkan penjualan di SPEKTRA FIF Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat secara tidak langsung melalui perantara. Data sekunder berfungsi sebagai pendukung dari data primer yang kita dapatkan sebelumnya. Data sekunder biasa berbentuk dokumen-dokumen yang diperoleh dari sumber lainnya yang pasti menunjang penelitian.

Data sekunder yang diperoleh penulis yaitu data yang telah tersedia di Perusahaan, berupa dokumen objek penelitian. Seperti file-file serta informasi-informasi tertulis yang di peroleh dari bagian pelayanan pelanggan yang berhubungan dengan masalah yang dilakukan oleh peneliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Ada beberapa teknik atau metode pengumpulan data yang biasanya dilakukan oleh peneliti. Peneliti dapat menggunakan salah satu atau gabungan dari metode yang ada tergantung masalah yang dihadapi (Kriyantono, 2009: 93). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu dengan cara mengumpulkan data yang ada mengenai permasalahan dalam penelitian dengan membaca literatur yang relevan untuk mendukung, seperti buku-buku, jurnal, dan internet mengenai

kecemasan berkomunikasi, ketidakpastian, komunikasi antarpribadi dalam bimbingan skripsi.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

a. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam (*depth interview*) merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti melakukan kegiatan wawancara tatap muka secara mendalam dan terus-menerus (lebih dari satu kali) untuk menggali informasi dari responden (Kriyantono, 2009:63). Wawancara mendalam adalah wawancara secara intensif untuk mendapatkan data kualitatif yang mendalam. wawancara dilakukan secara mendalam dengan mengajukan pertanyaan kepada 4 orang karyawan FIF SPEKTRA Group yaitu *customer Relationperson*, *Salles Promotion*, *Salles Supervisor*, *Salles Counter*, *Accounting Officer* dan 1 orang konsumen yang berkunjung ke stand/office yang nantinya dapat memberikan informasi yang di butuhkan peneliti dalam penyempurnaan penelitian.

b. Observasi

Diartikan sebagai kegiatan mengamati secara langsung, tanpa mediator, subjek penelitian untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan subjek tersebut. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan pada riset kualitatif. Yang diobservasi adalah interaksi (perilaku) dan percakapan yang terjadi antara subjek yang

diteliti (Kriyantono, 2009:108). Sedangkan observasi yang digunakan adalah observasi nonpartisipan, yang merupakan metode observasi tanpa ikut terjun melakukan aktivitas seperti yang dilakukan kelompok yang diteliti, baik kehadirannya diketahui atau tidak (Kriyantono, 2009: 110). Teknik observasi atau pengamatan dilakukan untuk mengetahui data bagaimana strategi promotion mix dan faktor hambatan dalam meningkatkan penjualan di SPEKTRA FIF Group.

c. Bahan Visual

Bahan visual bermanfaat untuk mengungkapkan suatu keterkaitan antara subjek penelitian dengan peristiwa di masa silam atau peristiwa saat ini. Bahan visual juga memiliki makna secara spesifik terhadap informan penelitian. Walau bahan visual bisa digunakan dalam penelitian, namun karena bahan visual ini adalah bahan informasi sekunder, sehingga metode bahan visual ini hanya dapat digunakan sebagai metode sekunder (Bungin, 2005:123)

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan peneliti bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan dari segala segi. Adapun teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan peneliti adalah Triangulasi.

Triangulasi adalah proses mencocokkan antara hasil wawancara, atau observasi dengan bukti dokumentasi, atau pendapat orang lain (Sabarguna, 2008:60). Sedangkan menurut Moleong (2005:330), Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang dimanfaatkan sesuatu yang lain. Menurut Paton (dalam Moleong, 2005:331) juga menjelaskan bahwa triangulasi dapat dilakukan dengan cara:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditentukan tema dan dapat dirumuskan hipotesa kerja yang digunakan (Moleong, 2005:103). Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Penelitian deskriptif ini, lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi yang berpedoman pada landasan teori tentang masalah penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam

penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2005:70) yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah sebagian proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis lapangan. reduksi data dilakukan sejak pengumpulan data dimulai membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugusan-gugusan, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.

3. Display Data

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga berbentuk matrik, diagram, table dan bagan.

4. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarik kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Dalam hal ini, analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan

penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisi yang terkait. Kemudian data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendeskripsikan fakta yang ada dilapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil maksudnya.

Berdasarkan keterangan diatas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.