

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

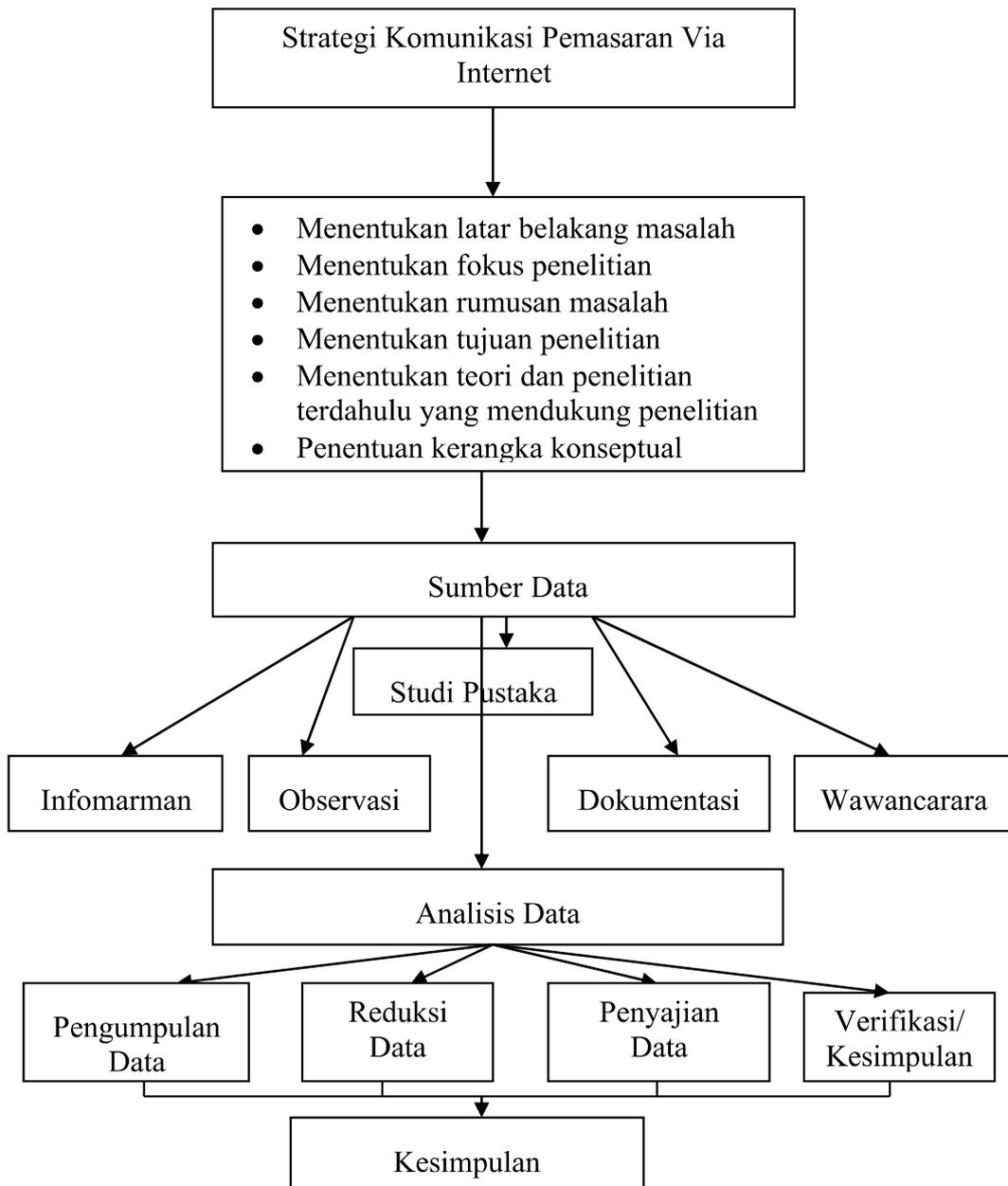
#### **3.1 Jenis Penelitian**

Studi kasus yang dilakukan pada objek penelitian, menggunakan metode penelitian kualitatif. Suatu penyelidikan fenomena yang terjadi dalam kehidupan dengan inkuiri empiris, namun batas antar fenomena hanya samar-samar dan multi sumbernya bukti digunakan (Yin, 2017:18). Penelitian akan mencoba menguraikan hasil datanya mengenai objek penelitiannya. Sedangkan, penelitian kualitatif adalah sebuah konsep dan prinsip kerja yang dipakai pada saat melakukan penelitian pada objek ilmiah (Sugiyono, 2020:1). Berlawanan dengan eksperimen, kunci dari penelitian kualitatif terletak pada peneliti, triangulasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data, analisa sifatnya induktif, dan ditekankan dengan definisi daripada generalisasi pada hasil penelitian.

Studi kasus merupakan mengidentifikasi dan menemukan solusi yang tepat terhadap suatu masalah atau kejadian tanpa intervensi dari luar dengan konteks yang alamiah. Studi kasus memiliki kecenderungan mencondongkan untuk memperhatikan putusan baik Sebagian maupun seluruhnya, alasan pengambilan putusan, penerapan putusan, serta hasil keputusan tersebut (Salim, 2016:118).

Studi kasus menggunakan beberapa cara seperti wawancara, observasi, dokumentasi, studi literatur, identifikasi objek, dan lain-lain untuk mempelajari dan menguraikan suatu fenomena tertentu atau khusus. Adapun beberapa kelebihan dalam penelitian menggunakan studi kasus antara lain, pengumpulan

data yang fleksibel, dapat menjangkau data dengan lebih mendalam, lebih praktis dalam meneliti fenomena, dapat digunakan sebagai penguji suatu teori atau konsep, dan penelitian menggunakan biaya minim dan dilakukannya secara sederhana (Herdiansyah, 2018:80).



**Gambar 3.1** Desain Penelitian  
Sumber: Peneliti, 2022

### **3.2 Obyek Penelitian**

Objek penelitian dalam penelitian yaitu PT Indomaret yang ada di Kecamatan Kota Batam.

### **3.3 Subyek Penelitian**

Ana Reza selaku peneliti sendiri sebagai subjek penelitian yang dibantu dengan informan. *Sampling purposive* digunakan dalam pengambilan dan penentuan informan yang merupakan suatu cara menentukan sampel dengan berbagai pertimbangannya (Sugiyono, 2020:85). Pertimbangan yang digunakan meliputi bagian admin, bagian pemasaran dan pengguna jasa internet pelayanan PT Indomart Kota Batam. Adapun informan yang membantu peneliti dalam mendapatkan informasi yang terkait dengan PT Indomaret, yaitu:

1. Ayu Dewi merupakan karyawan yang bekerja di bidang administrasi di gerai Indomaret dengan usia 26 tahun.
2. Novita merupakan karyawan yang bekerja di bidang pemasaran dengan usia 25 tahun.
3. Pratiwi usia 25 tahun dan Tinah 24 tahun merupakan Pengguna jasa internet pelayanan PT Indomart Kota Batam yang sekaligus menggunakan layanan Indomaret via internet.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan beberapa tehnik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan terhadap media sosial, aplikasi dan website yang digunakan PT Indomaret Kota Batam dalam melakukan

penjualan via internet. Pengamatan ini bertujuan untuk memastikan apakah PT Indomaret Kota Batam memiliki media sosial, aplikasi dan website dalam strategi komunikasi pemasaran via internet.

**Tabel 3.1** Pedoman Observasi

No	Pedoman Observasi	Waktu/Tanggal Observasi
1	Kondisi Indomaret di Kota Batam saat ini	4 Oktober 2021
2	Kendala yang dihadapi PT Indomaret Kota Batam pada masa pandemi pandemi Covid-19	
3	Fasilitas PT Indomaret Kota Batam	
4	Pelayanan Indomaret Kota Batam	
5	Prokes PT Indomaret Kota Batam	
6	Pengecekan strategi komunikasi pemasaran via internet pada PT Indomaret Kota Batam	
7	Cara mendapatkan media tersebut	
8	Tujuan melakukan strategi pemasaran secara via internet	
9	Siapa yang bertanggung jawab terhadap strategi pemasaran via internet	
10	Pengecekan website, aplikasi dan media sosial	

Sumber: Data Olahan Penulis, 2022

## 2. Studi Pustaka

Dalam penelitian ini akan dilakukan pengumpulan data menggunakan studi pustaka atau studi literatur. Studi Pustaka atau literatur bertujuan untuk mendapatkan informasi lebih luas berkaitan penelitian yang sejenis yang dapat mendukung hasil penelitian peneliti melalui jurnal ilmiah dan buku referensi.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan berupa wawancara guna mendapat informasi dari narasumber atas data yang diperlukan oleh peneliti serta dokumentasi terhadap media sosial, aplikasi dan website yang digunakan oleh PT Indomaret Kota Batam.

**Tabel 3.2** Kegiatan Dokumentasi

No	Tanggal	Kegiatan
1.	04/10/2021	Pengambilan gambar narasumber observasi dan pengambilan gambar media sosial yang digunakan oleh PT Indomaret Kota Batam seperti Instagram, website, i.Saku, Klik Indomaret dan Indomaret Point.
2.	01/12/2021	Pengambilan gambar narasumber wawancara Ayu Dewi sebagai administrasi
3.	02/12/2021	Pengambilan gambar narasumber wawancara Novita sebagai pemasaran
4.	06/12/2021	Pengambilan gambar narasumber wawancara Pratiwi sebagai pengguna layanan jasa PT Indomaret Kota Batam

Sumber: Data Olahan Penulis, 2022

### 4. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan informan secara langsung kepada informan yang terkait dari pihak pemasaran, admin, dan pengguna jasa layanan PT Indomaret Kota Batam. Wawancara ini dilakukan untuk menggali informasi tentang strategi komunikasi pemasaran via internet PT Indomaret Kota Batam seperti sejarah dan profil singkat Indomaret, produk, pelayanan, kendala, strategi pemasaran, strategi komunikasi, hubungan, pelatihan, pesaing, dan pemasaran yang dilakukan oleh PT Indomaret Kota Batam.

### 3.5 Metode Analisis

Proses pengurutan atau pengorganisiran data ke dalam uraian tertentu yang disebut dengan analisis data. Data yang didapatkan tidak lagi dikaji dengan definisi saja, namun dengan uraian dan analisa terhadap suatu kejadian atau fenomena, serta memahami hubungan-hubungan yang terjadi antara variabel dan dimensi dari objek yang diuraikan (Patton, 2017:68).

Analisis data menggunakan pendekatan metode kualitatif dalam penelitian yang dilakukan dalam periode tertentu setelah mendapatkan data yang diharapkan. Analisis data model Miles dan Huberman digunakan dalam menganalisis secara terus menerus data yang diperoleh pada penelitian, sehingga datanya menjadi jenuh dan sulit untuk diuraikan lebih lanjut. Adapun tahapan analisis data model Miles dan Huberman, antara lain:

1. Pengumpulan Data

Yang mana suatu komponen penelitian dengan mengumpulkan data secara langsung maupun tidak langsung, guna menjawab dari rumusan masalah yang ada. Pengumpulan data ini peneliti mengumpulkan beberapa sumber dari jurnal ilmiah, buku, wawancara dan observasi.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Penelitian dalam mendapatkan data tentu sangatlah banyak, data didapatkan merupakan data yang rinci dan mendalam. Dari sekian banyak data yang didapatkan, akan dilakukan perangkuman dan seleksi data yang dianggap penting dan memiliki signifikansi pengaruh yang besar terhadap penelitian. Data tersebut akan dikategorikan dengan pengelompokkan tertentu, sehingga dapat

memudahkan peneliti/penulis mendapatkan kesimpulan data dari penelitian yang telah dilakukan.

### 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Proses penyusunan informasi yang didapatkan menjadi pola, kategori, dan relasi yang menjadikan data yang didapatkan mudah untuk dipahami. Penyajian data dalam penelitian yang dilakukan menjadi sebuah uraian dan penjelasan hasil analisis peneliti. Setelah disajikan sehingga dapat lebih mudah direncanakan pada data yang diteliti.

### 4. *Conclusion Drawing/Verivication*

Verivikasi dilakukan dengan cara menggambarkan suatu simpulan setelah mendapatkan data dari penelitian, dapat berbentuk pernyataan berupa gambaran dari data. Penarikan kesimpulan ini masih bersifat sementara dan dapat berubah setelah ditinjau dan dipertanyakan kembali, kesimpulan akan berubah bergantung pada bukti-bukti yang tervalidasi dan secara konsisten terjadi dalam fenomena yang dikaji. Setelah pernyataan atau kesimpulan itu benar dan dapat dipercaya, sehingga simpulan yang disampaikan menjadi simpulan bersifat kredibel (Sugiyono, 2020:247).

## **3.6 Uji Kredibilitas Data**

Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini, dimana ditemukan data valid yang berimplikasi pada kredibilitas data, jika terdapat kesamaan antara laporan peneliti dengan sesungguhnya. Realibilitas bersifat jamak sesuai dan dipengaruhi oleh pembentukan karakter seseorang dalam berinteraksi individu dengan lingkungan (sosiologi).

Uji kredibiliti data dilakukan dengan menggunakan uji credibility dan transferability. Adapun penjelasan mengenai uji tersebut, sebagai berikut:

### 3.6.1 Uji Credibility

Uji kredibilitas adalah pengujian guna meyakinkan data yang dihasilkan pada penelitian yang dilakukan agar dapat dipercaya sebagai literasi yang layak. Pengamatan dilakukan terhadap interaksi antara media yang dimiliki PT Indomaret Kota Batam dengan komentar konsumen yang terdapat pada media digital milik Indomaret.

### 3.6.2 Uji Transferability

Penelitian kualitatif dengan uji validitas eksternal merupakan uji transferability. Dimana, Validitas eksternal menunjukkan ketepatan sampel dari populasi yang digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2020:276). Peneliti menilai transfer yang digunakan bertanggung kepada pengguna, yang mana dapat digunakan pada kondisi berbeda dan dapat dipertanggungjawabkan kelanjutannya.

## **3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **3.7.1 Lokasi Penelitian**

Indomaret Tanjung Uncang Taman Cipta Indah Jl Brigjend Katamso Komplek Taman Cipta Indah Kota Batam.

### **3.7.2 Jadwal Penelitian**

Adapun jadwal penelitian ini akan berlangsung selama 4 minggu, dari Bulan Oktober 2021 hingga Januari 2022. Dengan rincian jadwal penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3.3** Jadwal Penelitian

Kegiatan	2021												2022												
	Okt				Nov				Des				Jan				Feb				Mar				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Pengajuan judul	■	■																							
Penulisan proposal penelitian			■	■																					
Seminar dan revisi seminar				■	■																				
Pengambilan data						■	■																		
Pengolahan data							■	■																	
Kesimpulan data										■															
Pengajuan skripsi										■	■	■	■												
Pembuatan jurnal														■	■										