

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **1.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis pendekatan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menjelaskan karakteristik obyek, manusia, kelompok, organisasi, atau lingkungan. Penelitian ini mencoba untuk “membuat gambar” dari suatu situasi tertentu. Penelitian deskriptif umumnya menggunakan teknik pertanyaan 5W 1H, yaitu *who*, *what*, *when*, *where*, *why*, dan *how*. (Teknik pertanyaan: siapa, apa, kapan, di mana, mengapa, dan bagaimana) (Zikmund & Babin, 2011:85).

Penelitian kualitatif kurang terstruktur dibandingkan dengan kebanyakan pendekatan kuantitatif. Tidak seperti halnya penelitian pemasaran di mana banyak orang yang familiar, penelitian kualitatif tidak bergantung pada kuosioner yang berisi jawaban dengan format terstruktur. Pendekatan kualitatif lebih bergantung kepada peneliti (*researcher dependent*) di mana peneliti harus menggali pengertian dari jawaban yang tidak terstruktur, seperti teks wawancara yang direkam atau kolase yang mewakili pengertian dari beberapa dari beberapa pengalaman. Peneliti menginterpretasikan data untuk menggali pengertiannya dan mengubahnya menjadi informasi. Riset kualitatif dikatakan lebih subjektif (*subjective*), hasilnya merupakan hasil yang tergantung pada peneliti (Zikmund & Babin, 2011: 214-217).

Instrumen penelitian utama adalah peneliti sendiri. Karena yang dapat secara empatik menangkap seluruh penghayatan pemilik realitas adalah peneliti sebagai manusia. Ia bukan saja dapat dengan tepat menangkap ungkapan verbal, tetapi juga bahasa tubuh orang yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif pemahaman

mendalam tentang manusia dengan cara memperhatikan dengan seksama, merasakan apa yang dia rasakan (empati) merupakan kunci untuk memahami secara mendalam (Putra, 2011: 14).

## 1.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di PT. Astra International, Tbk – AUTO 2000 Toyota Cabang Sukun Malang, salah satu pemasar produk mobil Toyota Avanza. Tempat ini berlokasi di JL. S. Supriadi No. 35 Malang. Peneliti mengambil tempat disini karena PT. Astra International, Tbk – AUTO 2000 Toyota Cabang Sukun Malang adalah salah satu cabang resmi Toyota yang *brand*-nya terkenal dan juga ramai penjualannya (sampai dengan akhir Desember 2014 diprediksikan mencapai angka 2.000 unit, sedangkan sampai dengan November mencapai 1.790 unit) (Surabaya.bisnis.com, Minggu, 21 Desember 2014, 18:34 WIB), tempatnya strategis walau tidak se strategis PT. Astra International Tbk. Toyota Sutoyo Malang. Karena itulah Strategi *Integrated Marketing Communication* ini lebih menantang bagi komunikator pemasaran yang ada di PT. Astra International Tbk. Toyota Sukun Malang. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti Strategi *Integrated Marketing Communication* di PT. Astra International Tbk. Toyota Sukun Malang.

## 1.3 Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah informan dari PT. Astra International, Tbk – AUTO 2000 Toyota Cabang Sukun Malang yaitu *Supervisor Sales, Sales* dan konsumen PT. Astra International, Tbk – AUTO 2000 Toyota Cabang Sukun Malang. Instrumen dari penelitian ini adalah peneliti sendiri.

## 1.4 Data dan Jenis Data

Kualitas pengumpulan data akan mempengaruhi kualitas data hasil penelitian. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai sumber dan berbagai cara. Dari sumber datanya, pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2012: 193).

### 1.4.1 Data Primer

Merupakan data yang diperoleh melalui daftar pertanyaan yang didapat dari narasumber yang berkompeten dibidangnya. Diciptakan oleh peneliti untuk tujuan khusus menangani masalah riset (Malhotra, 2009: 43).

### 3.4.2 Data sekunder

Adalah data yang dikumpulkan untuk beberapa maksud selain dari masalah yang sedang ditangani (Malhotra, 2009: 43). Merupakan data yang diperoleh melalui orang lain, tidak langsung diperoleh dari subyek penelitian, baik dari kepustakaan dan sumber-sumber lain yang relevan dengan penelitian ini.

## 1.5 Teknik Pengumpulan Data

Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan observasi partisipatif, wawancara, dokumentasi dan triangulasi/gabungan.

### 3.5.1 Observasi Partisipatif (*Participant Observation*)

Adalah observasi yang dilakukan oleh peneliti yang berperan sebagai anggota yang berperan serta dalam kehidupan topik penelitian (Emzir, 2010: 39). Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian (Sugiyono, 2012: 203).

Pendekatan pengobservasi partisipan melambangkan bagaimana observasi dapat digunakan untuk menyelidiki berbagai masalah. Suatu arti diambil dari catatan di lapangan. Catatan lapangan (*field notes*) merupakan penjelasan dari peneliti tentang apa yang sebenarnya terjadi di lapangan. Selanjutnya catatan ini menjadi teks di mana suatu pengertian diambil kemudian. Penelitian observasi juga dapat dilakukan dalam bentuk visual. Observasi yang dilakukan dengan teliti akan menguntungkan karena mendapatkan wawasan terhadap sesuatu, di mana responden tidak dapat atau tidak akan mengucapkannya.

Observasi partisipan memiliki kelebihan terutama keterpercayaan data dan kelengkapannya, karena dikumpulkan dari lingkungan yang alami, memberikan kesempatan yang luas bagi peneliti sebagai anggota untuk mengamati aspek-aspek perilaku yang tersembunyi atau tertutup dan dapat

memahami perilaku-perilaku individunya dalam bentuk yang lebih mendalam (Emzir, 2010: 39-40).

### 3.5.2 Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu (Moleong, 2008:186). Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2013: 410).

Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2013:412-413) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur.

#### 3.5.2.1 Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah dipersiapkan.

#### 3.5.2.2 Wawancara semi terstruktur

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam katagori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari permasalahan jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat

dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

### 3.5.2.3 Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2012: 422)

Dokumentasi merupakan sebuah metode yang bertujuan untuk menggali data-data masa lampau secara sistematis dan objektif serta dapat mendukung analisis.

### 3.5.4 Trianggulasi

Trianggulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Trianggulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Tujuan dari trianggulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan (Sugiyono, 2012: 422).

## 1.6 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. (Sugiyono, 2012: 428-429)

### **1.6.1 Proses Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan (Sugiyono, 2012: 203).

#### **3.6.1.1 Analisis Sebelum di Lapangan**

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan.

### 3.6.1.2 Analisis selama di lapangan Model Miles *and* Huberman

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban setelah diwawancarai terasa belum memuaskan, peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*.

### 3.6.1.3 *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan yang jumlahnya cukup banyak perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Reduksi data dalam penelitian ini akan dibantu dengan peralatan elektronik.

### 3.6.1.4 *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah *display* data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar

kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan *mendisplaykan* data, akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

#### 3.6.1.5 *Conclution Drawing/Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. (Sugiyono, 2012: 428-438)