

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah pendekatan Kualitatif. Pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini menganalisis Peranan Telemarketing mix Dalam Strategi Pemasaran Untuk Revenue Layanan Telkom di PT Infomedia Nusantara (TAM DTT). Untuk menghadapi persaingan usaha dilihat dari kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari persaingan. Di era persaingan usaha yang semakin ketat dalam industri telekomunikasi ini, setiap operator dan provider jasa informasi dan media berlomba memberikan produk yang beragam, layanan yang semakin mudah dan cepat, tawaran contents semakin banyak pilihannya dan harga yang relatif makin murah semuanya adalah untuk merebut hati pelanggan. Sehingga dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif ini dapat memberikan penjabaran yang luas untuk menggambarkan atau menginterpretasikan informasi/data yang dikumpulkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dan data informasi yang didapat juga lebih bersifat relevan, objektif dan sesuai dengan fakta yang ada dilapangan penelitian.

B. Keterlibatan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, pengumpul data paling utama adalah peneliti itu sendiri. Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrument aktif dalam upaya mengumpulkan data di lapangan. Oleh karena itu keterlibatan penelitian secara langsung di lapangan sebagai tolak ukur keberhasilan untuk menjadi telemarketing mix di dalam strategi pemasaran untuk meningkatkan Revenue dalam layanan Telkom. Pada penelitian ini, peneliti memilih lokasi di Jl Raya Menur 34f Surabaya di PT Infomedia Nusantara. Pengumpulan data dilakukan kurang lebih selama 2 bulan dengan metode wawancara secara mendalam, dokumentasi dan observasi. Setelah data terkumpul, hasil dari wawancara, dokumentasi dan observasi tersebut dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Berdasarkan hasil kesimpulan, maka akan dilakukan teknik triangulasi, dimana data yang sudah terkumpul dan menghasilkan kesimpulan sementara tersebut dicek kembali dengan menggunakan metode triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data, sehingga menghasilkan data temuan yang menggambarkan kondisi PT Infomedia Nusantara yang sebenarnya.

C. Prosedur Pengumpulan Data

Fase terpenting dari penelitian adalah pengumpulan data. Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data untuk

keperluan penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ilmiah adalah “prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan”. Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui *setting* dari berbagai sumber, dan berbagai cara. Dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan dengan menggunakan **sumber primer dan sekunder**. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti, dan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu dengan cara kualitatif, Pembagian cluster ini berdasarkan segmentasi dari pelanggan untuk menentukan segmentasi dengan adanya alasan membedakan pelanggan untuk penawaran, kebutuhan dan keinginan pelanggan. Adapun prosedur pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian adalah :

1. **Observasi** digunakan dalam penelitian kualitatif karena suatu objek hanya dapat diungkap datanya apabila peneliti menyaksikan secara langsung. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Fatihudin (2012:125) bahwa “observasi/pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung”. Data yang diperoleh dengan langsung sebagai karyawan di PT Infomedia Nusantara, sebagai obyek penelitian tentang proses aktivitas operasional perusahaan tersebut.

2. **Wawancara**, yaitu data yang diperoleh dengan cara mengadakan wawancara langsung dengan pihak manajemen perusahaan sebagai responden untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian. Dalam hal ini orang – orang yang mempunyai posisi penting di PT Infomedia Nusantara.
3. **Studi Dokumentasi**, Studi dokumentasi dalam penelitian kualitatif merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Menurut Fatihudin (2012: 125) menyebutkan dokumentasi yaitu “Mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktiaan suatu kejadian”. Sebelum dan selama proses penelitian, ada beberapa dokumen yang dikumpulkan dan dianalisis. Pada intinya peneliti menggunakan metode ini untuk menelusuri data secara historis, fakta, dan sosial yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi dapat berupa majalah, surat-surat, catatan harian, dan dokumen-dokumen yang lain yang dapat menunjang informasi dan data hanya mengumpulkan data dengan metode wawancara dan observasi tetapi peneliti juga akan melakukan analisis data berdasarkan dokumentasi - dokumentasi yang didapatkan

D. Pengolahan Data dan Analisis Data

Proses data yang terkumpul diperoleh dari observasi, wawancara, sehingga strategi pemasaran telemarketing mix dapat

disimpulkan, tiga langkah pengolahan data kualitatif, dan penarikan kesimpulan. Dalam pelaksanaannya reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi, merupakan sebuah langkah yang sangat luwes, dalam arti tidak terikat oleh batasan kronologis. Secara keseluruhan langkah-langkah tersebut saling berhubungan selama dan sesudah pengumpulan data dan pengolahan data yang di kumpulkan melalui observasi dan wawancara, kemudian dianalisis menggunakan analisis SWOT dalam penelitian.

1. Data dianalisis dengan beberapa kriteria berdasarkan kekuatan (*strengths*), dan kelemahan (*weakness*) yang dimiliki perusahaan.
2. Mengidentifikasi lingkungan eksternal berupa peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) yang dihadapi perusahaan sekarang.
3. Data dianalisis dengan beberapa kriteria Pengecekan kevalitan data dalam pelanggan, adalah kegiatan awal yang bertujuan untuk mengetahui kesalahan – kesalahan yang terdapat dalam data.
4. Menggambarkan hasil IFAS matrik (*Internal Strategic Factors Summary*) ke dalam diagram analisis SWOT untuk menentukan kekuatan dan kelemahan perusahaan bagi telemarketing mix.
5. Memberikan skor dan bobot pada tiap-tiap lingkungan internal maupun eksternal dengan menggunakan alat bantu IFAS (*Internal Strategic Factors Analysis Summary*) untuk menilai kekuatan dan kelemahan perusahaan, seperti tabel berikut ini :

Kelemahan / Kekuatan	Bobot	Rating	Score (BobotxRating)
Indikator 1			
Indikator 2			
Indikator 3			
Indikator 4			

Sumber: Rangkuti, dan telah dimodifikasi berdasarkan penelitian EFAS (*External Strategic Factors Analysis Summary*) untuk penilaian lingkungan eksternal berupa peluang dan ancaman perusahaan, seperti tabel berikut ini :

Peluang / Ancaman	Bobot	Rating	Score (BobotxRating)
Indikator 1			
Indikator 2			
Indikator 3			
Indikator 4			

Sumber: Rangkuti, dan telah dimodifikasi berdasarkan penelitian

6. Setelah dilakukan pemberian skor kemudian diambil rata-rata skor.

Untuk kekuatan dan kelemahan apabila skor rata-rata kekuatan perusahaan lebih besar daripada kelemahan maka perusahaan tersebut dapat dikatakan “dalam keadaan baik” karena banyak memiliki kekuatan dibandingkan dengan kelemahan, dan begitu pula sebaliknya. Untuk peluang dan ancaman apabila skor rata-rata peluang perusahaan lebih besar daripada ancaman maka dapat dikatakan “dalam keadaan baik” karena banyak memiliki peluang dibandingkan dengan ancaman, dan begitu pula sebaliknya.

E. Keabsahan Temuan

Usaha menetapkan teknik pemeriksaan data diperlukan teknik pemeriksaan, seperti yang dijelaskan oleh Fatihudin (2012:164).

Penelitian kualitatif dinyatakan absah apabila memiliki derajat kepercayaan, keteralihan, dan kepastian. Oleh karena dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen utama maka diperlukan uji keabsahan temuan atas data yang telah dikumpulkan oleh peneliti. Kepercayaan data dalam penelitian ini, dilakukan dengan teknik triangulasi/pengecekan kebenaran data yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data. Teknik triangulasi sumber data dilakukan peneliti dengan mencari sumber data tentang strategi pelayanan. Aktivitas dalam melakukan penelitian kualitatif akan selalu berubah dan tentunya akan mempengaruhi hasil dari penelitian tersebut. Walaupun telah dilakukan uji keabsahan internal, masih munculnya kesimpulan lain yang berbeda dan dapat dikatakan memiliki keabsahan eksternal terhadap kasus – kasus lain selama memiliki konteks yang sama.