

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT Pos Indonesia KCP Alabio, yang beralamat di Alabio, Jalan Kesatuan, Sungai Sandung, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71455. Lokasi ini dipilih karena KCP Alabio merupakan kantor pos yang melayani berbagai layanan transaksi pembayaran dan pengiriman dalam satu tempat, tempat pelanggan menyelesaikan berbagai keperluan seperti pembayaran tagihan serta pengiriman uang dan barang, sehingga relevan untuk menganalisis implementasi *CRM* dan loyalitas pelanggan.

3.2 Pendekatan Penelitian

Menurut Rukajat (2018) Pendekatan Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Berdasarkan tujuan penelitian yang dicapai, Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* di PT Pos Indonesia KCP Alabio dan hubungannya dengan loyalitas pelanggan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi praktik, strategi, dan pengalaman pelanggan secara kontekstual melalui wawancara dan observasi.

3.3 Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus. Deskriptif: menggambarkan fenomena implementasi *CRM* dan loyalitas pelanggan secara rinci. Studi kasus: menekankan analisis mendalam pada satu unit analisis, yaitu PT Pos Indonesia KCP Alabio, untuk memahami bagaimana *CRM* memengaruhi loyalitas pelanggan.

3.4 Data Dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Data Primer, diperoleh langsung dari wawancara mendalam dengan Kepala kantor dan Karyawan KCP Alabio serta pelanggan tetap, yang berkaitan dengan masalah penelitian, juga melalui observasi dan pengamatan tentang gambaran umum objek penelitian. Subjek penelitian adalah informan yang akan dipilih melalui teknik penentuan informan tertentu (Bungin, 2007). Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah Kepala kantor dan Karyawan KCP Alabio serta pelanggan tetap yang rutin menggunakan layanan transaksi di KCP Alabio. Adapun teknik yang digunakan dalam penarikan informan penelitian ini menggunakan teknik purposive, yaitu dengan cara memilih orang-orang tertentu berdasarkan penilaian tertentu sesuai dengan tujuan yang diambil peneliti guna mendukung terlaksananya penelitian (Kryantono, 2014). Dengan kategori informan yakni : memiliki jabatan atau bertugas dalam menjalankan fungsi *CRM*, Karyawan yang menjalankan strategi *Customer Relations* dalam melayani kebutuhan

produk/jasa pelanggan KCP Alabio. Serta pelanggan setia KCP Alabio yang menggunakan layanan secara berulang.

Berdasarkan penjelasan diatas, yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang. Terdiri dari 4 orang sebagai informan utama yaitu kepala kanntor, petugas loket, serta 2 orang kurir. Dan 4 orang pelanggan yang rutin menggunakan layanan pos sebagai informan pendukung.

Data Sekunder, diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan kegiatan, arsip transaksi, serta literatur terkait implementasi *CRM* dan loyalitas pelanggan.

3.4.2 Sumber Data

- a) Kepala kantor serta karyawan KCP Alabio. Sebagai informan utama terkait strategi dan implementasi *CRM*.
- b) Pelanggan tetap yang sering menggunakan layanan secara berulang. Untuk memperoleh perspektif pelanggan mengenai kepuasan, pengalaman, dan loyalitas.
- c) Dokumen internal perusahaan. Seperti catatan transaksi, dan laporan pengaduan pelanggan.

3.5 Desain Operasional Variabel

Desain opsional penelitian memuat:

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Butir Pertanyaan
Implementasi <i>CRM</i>	Strategi pengelolaan hubungan	1. Pengelolaan data pelanggan.	1) Bagaimana PT Pos Indonesia KCP Alabio

	pelanggan secara sistematis		mengumpulkan data pelanggan? 2) Data pelanggan apa saja yang biasanya dicatat oleh perusahaan? 3) Bagaimana proses penyimpanan dan pengelolaan data pelanggan dilakukan? 4) Apa manfaat data pelanggan bagi perusahaan? 5) Apakah seluruh pelanggan diwajibkan memberikan data pribadi? 6) Apakah terdapat kendala dalam pengelolaan data pelanggan? 7) Bagaimana upaya perusahaan mengatasi kendala tersebut?
		2. Penanganan keluhan.	1) Bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan di PT Pos Indonesia KCP Alabio? 2) Melalui media apa saja pelanggan dapat menyampaikan keluhan? 3) Bagaimana perusahaan menindaklanjuti keluhan yang masuk? 4) Keluhan apa yang paling sering disampaikan pelanggan? 5) Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keluhan pelanggan? 6) Bagaimana perusahaan memastikan pelanggan puas terhadap penyelesaian keluhan? 7) Apakah perusahaan melakukan evaluasi terhadap keluhan yang diterima?

		3. Komunikasi berkelanjutan.	1) Bagaimana perusahaan menjaga komunikasi dengan pelanggan setelah transaksi selesai? 2) Media komunikasi apa yang digunakan untuk berinteraksi dengan pelanggan? 3) Apakah perusahaan memberikan informasi layanan baru atau promosi kepada pelanggan? 4) Apakah perusahaan memanfaatkan media sosial atau aplikasi pesan? 5) Bagaimana respons pelanggan terhadap komunikasi yang dilakukan? 6) Bagaimana perusahaan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan? 7) Apa tantangan yang dihadapi dalam menjaga komunikasi dengan pelanggan?
Pelayanan Pelanggan	Interaksi dan Pengalaman pelanggan	1. Interaksi Pelanggan	1) Bagaimana standar pelayanan yang diterapkan kepada pelanggan? 2) Bagaimana cara petugas menghadapi pelanggan yang mengalami masalah atau keluhan? 3) Apakah petugas mendapatkan pelatihan pelayanan pelanggan? 4) Bagaimana cara menjaga keramahan dan kesopanan saat melayani? 5) Apa kendala yang sering dihadapi saat melayani pelanggan?
			1) Bagaimana pengalaman Anda saat berinteraksi dengan petugas PT Pos Indonesia KCP Alabio?

			2) Bagaimana sikap petugas dalam melayani Anda? 3) Apakah informasi yang diberikan mudah dipahami? 4) Apakah petugas responsif terhadap kebutuhan Anda? 5) Apakah Anda merasa dihargai sebagai pelanggan?
		2. Pengalaman Pelanggan	1) Menurut Anda, bagaimana pengalaman pelanggan saat menggunakan layanan PT Pos Indonesia KCP Alabio? 2) Faktor apa yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan? 3) Apakah perusahaan pernah menerima masukan dari pelanggan? 4) Bagaimana perusahaan menindaklanjuti masukan tersebut? 5) Bagaimana perusahaan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan?
			1) Bagaimana pengalaman Anda secara keseluruhan saat menggunakan layanan PT Pos Indonesia KCP Alabio? 2) Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan anda? 3) Apa hal yang paling Anda sukai dari pelayanan yang diberikan? 4) Apa kekurangan yang masih perlu diperbaiki? 5) Apakah fasilitas yang tersedia sudah memadai?
Loyalitas Pelanggan	Tingkat kesetiaan pelanggan terhadap PT Pos Indonesia	1. Pembelian ulang	1) Sudah berapa lama Anda menggunakan layanan PT Pos Indonesia? 2) Seberapa sering Anda menggunakan layanan PT Pos Indonesia?

			3) Mengapa Anda kembali menggunakan layanan PT Pos Indonesia? 4) Layanan apa yang paling sering Anda gunakan? 5) Apa alasan utama Anda tetap menjadi pelanggan?
		2. Ketahanan terhadap tarikan pesaing	1) Apakah Anda juga menggunakan jasa pengiriman lain selain PT Pos Indonesia? 2) Mengapa Anda tetap memilih PT Pos Indonesia? 3) Apa kelebihan PT Pos Indonesia dibandingkan perusahaan lain? 4) Faktor apa yang membuat Anda tidak mudah berpindah ke pesaing? 5) Jika ada promo menarik dari pesaing, apakah Anda tetap menggunakan PT Pos Indonesia? Mengapa?
		3. Kesiapan merekomendasikan layanan	1) Apakah Anda pernah merekomendasikan layanan PT Pos Indonesia kepada orang lain? 2) Apakah Anda bersedia merekomendasikannya di masa mendatang? 3) Kepada siapa Anda biasanya merekomendasikan layanan tersebut? 4) Apa alasan Anda merekomendasikannya? 5) Pengalaman positif apa yang biasanya Anda ceritakan kepada orang lain?

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan:

- 3.6.1. Observasi (Pengamatan): Peneliti ikut serta dalam kegiatan di KCP Alabio untuk memahami proses pelayanan dan interaksi dengan pelanggan. Pengamatan bertujuan untuk memahami keadaan yang sebenarnya dari variable yang diteliti. Kunci keberhasilan observasi ditentukan oleh peneliti sendiri, observasi tidak hanya mengamati, tetapi juga berusaha merasakan sehingga dapat memahami suatu fenomena untuk memperoleh informasi serta menyimpulkannya.
- 3.6.2. Wawancara mendalam (*in-depth interview*): Merupakan komunikasi dua arah dengan Kepala KCP Alabio untuk memperoleh informasi strategi *CRM* dan program loyalitas, serta dengan beberapa pelanggan tetap untuk mengetahui kepuasan dan pengalaman mereka. Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara semi terstruktur, dimana peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan sesuai pedoman wawancara.
- 3.6.3. Dokumentasi: Mengumpulkan data dari dokumen perusahaan, laporan kegiatan *CRM*, catatan keluhan, dan arsip transaksi. Sugiyono (2020) menyatakan dokumentasi merupakan kumpulan catatan peristiwa yang telah berlalu, baik dalam bentuk tulisan, gambar atau karya monumental.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan tahapan:

- 3.7.1. Analisis sebelum di lapangan: Studi literatur, data sekunder, dan studi pendahuluan digunakan untuk menentukan fokus penelitian.
- 3.7.2. Analisis di lapangan: Data dari wawancara, dan observasi dianalisis menggunakan model Miles & Huberman (1984) melalui:

Reduksi data: Menyaring dan menyederhanakan data relevan.

Penyajian data: Menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram.

Penarikan kesimpulan/verifikasi: Mengidentifikasi pola, hubungan, dan temuan utama.

Analisis setelah pengumpulan data: Memperdalam interpretasi hasil analisis lapangan untuk menarik kesimpulan akhir.

3.8 Uji Kredibilitas Data

Untuk memastikan keandalan dan validitas data, digunakan beberapa teknik:

- 3.8.1 Triangulasi: Menggunakan berbagai sumber data dan metode pengumpulan (wawancara, observasi, dokumentasi). Dengan mengecek data dari berbagai sumber, bertujuan memastikan kebenaran dan meningkatkan kehandalan dalam penelitian.

- 3.8.2 Peningkatan ketekunan dan penggunaan referensi: Memperkuat interpretasi dengan literatur terkait. Melakukan pengamatan lebih cermat dan berkesinambungan. Memastikan data dan urutan peristiwa dapat direkam secara sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti bisa melakukan pengecekan terhadap data yang ditemukan.
- 3.8.3 Perpanjangan pengamatan : Peneliti melakukan pengamatan pada objek penelitian, bertujuan agar peneliti dapat lebih mendapatkan informasi secara mendalam dan akurat dengan sumber data yang diperoleh.

