

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam dan lengkap dari subyek yang diteliti dengan melakukan pengamatan serta wawancara langsung di lapangan. Menurut Yin dalam Burhan Bungin (2010) ada 3 jenis studi kasus yakni: (1) studi kasus eksplanatoris, (2) eksploratoris, dan (3) deskriptif.

#### **A. Jenis Penelitian.**

Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini yaitu studi kasus eksploratoris. Penelitian studi kasus adalah studi yang mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam, dan menyertakan berbagai sumber informasi. Penelitian ini dibatasi oleh waktu dan tempat, dan kasus yang dipelajari berupa program, peristiwa, aktivitas, atau individu.

Tipologi studi kasus eksploratoris berdasarkan jenis pertanyaan yang harus dijawab dalam studi kasus, yakni pertanyaan *why* (mengapa).

#### **B. Subyek dan Obyek Penelitian.**

Penelitian ini dilakukan di Eye Center AMC yang berlokasi di jalan HOS Cokroaminoto no 17 Yogyakarta, obyek penelitian adalah pelanggan internal dan pelanggan eksternal di Asri Medical Center.

### C. Metode Pengumpulan Data.

Metoda pengumpulan data menurut Susanto (2013), berdasarkan sumber data didapatkan ada dua macam data yakni data primer dan data sekunder.

- Data primer dapat dikumpulkan dengan wawancara yang dilakukan terhadap responden secara langsung face-to face. Selain wawancara data primer juga dapat diperoleh dengan survey memakai kuesioner. Kuesioner yang dipakai berupa open ended question yakni membolehkan responden menjawab dengan cara yang mereka sukai. Data primer juga dapat diperoleh melalui metode survey observasi.
- Data sekunder, lebih mengutamakan informasi yang dikumpulkan oleh orang lain daripada peneliti lakukan sendiri. Data sekunder pada penelitian ini adalah dokumen.

Menurut Bungin (2010) data yang dikumpulkan berupa:

- Data primer yakni studi lapangan berupa wawancara dan pengamatan. Teknik pengumpulan data primer ini dengan metoda *Focus Group Discussion* (FGD) yakni sebuah teknik pengumpulan data yang umumnya dilakukan pada penelitian kualitatif dengan tujuan menemukan makna sebuah tema menurut pemahaman sebuah kelompok. Teknik ini digunakan untuk mengungkap pemaknaan dari suatu kelompok berdasarkan hasil diskusi yang terpusat pada suatu permasalahan tertentu. FGD juga dimaksudkan untuk menghindari pemaknaan yang salah dari seorang peneliti terhadap fokus masalah yang sedang diteliti.

FGD yang akan dilakukan pada penelitian ini akan melibatkan 3 kelompok pelanggan yakni pelanggan internal, pelanggan eksternal, dan kelompok manajer dan direksi Asri Medical Center. Menurut *The International Development*

*Research Center* jumlah anggota dalam kelompok FGD antara 6 sampai dengan 12 orang. Hamid Patilima (2007) menyatakan peserta dalam FGD harus sesuai dengan kebutuhan, sehingga harus diperhatikan kaidah dalam proses pemilihan peserta yang salah satunya berupa identifikasi ciri-ciri peserta yang ingin dimasukkan. Strategi dalam pemilihan peserta yaitu dengan : (i) membuat daftar, (ii) didukung dengan kegiatan lain, (iii) di lokasi kegiatan, (iv) pencalonan, (v) penyaringan peserta.

Peserta FGD yang akan dipilih oleh peneliti untuk pelanggan eksternal diambil dari data sekunder yakni Rekam Medik pelanggan *Eye Center* Asri Medical Center yang kemudian dibuat daftar dan dibuat pengelompokan pelanggan berdasar : sumber pengetahuan tentang *Eye Center* AMC, pelanggan ulangan, pelanggan sekali datang. Peserta FGD untuk pelanggan internal yakni: dokter *Eye Center*, perawat *Eye Center*, tenaga administrasi maupun pemasaran Asri Medical Center.

- Data sekunder yakni data yang diambil dari catatan Rekam Medik *Eye Center* Asri Medical Center, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

#### **D. Analisis Kualitatif.**

Tahapan analisis kualitatif menurut Lacey dan Luff (2001) dalam Hamid Patilima (2007) dibagi menjadi 4 tahapan yakni: (1) transkripsi, (2) pengorganisasian data, (3) pengenalan, dan (4) koding. Iyan Afriani H.S. (2009) menyatakan selanjutnya peneliti boleh mengembangkan dan menggambarkan

suatu acuan yang menerangkan keadaan sosial, sejarah, dan kondisi ekonomi yang mempengaruhi peristiwa.

Adapun tahapan analisa kualitatif sebagai berikut :

1. Transkripsi.

Semua hasil wawancara dan diskusi dengan informan direkam dengan audio tape, video, dan catatan lapangan, yang kemudian ditransfer ke dalam disket atau bentuk lainnya. Kegiatan mentransfer hasil rekaman ini yang dimaksud dengan transkrip. Untuk mengurangi beban peneliti, dianjurkan pada saat wawancara, diskusi peneliti mengajak seorang pencatat (perekam proses).

2. Pengorganisasian data.

Setelah mentranskrip, hal lain yang dibutuhkan adalah mengorganisasi data. Dalam pengorganisasian data, perlu dicatat tanggal pengumpulan data dan menandai data setiap informan dengan menggunakan angka atau kode.

3. Pengenalan.

Proses pengenalan yaitu peneliti mendengarkan tape dan menonton video hasil wawancara, diskusi serta membaca kembali data, membuat memo dan rangkuman sebelum analisis formal dimulai.

4. Koding.

Bagian ini disebut juga koding terbuka. Asumsi, di sini peneliti harus dapat mengambil gagasan dari informan tentang konsep.

Dari FGD kelompok pelanggan internal dan eksternal yang telah dilakukan analisa kualitatif diharapkan dapat diperoleh data untuk dibuat analisa SWOT dengan membuat matriks SWOT melalui delapan langkah (David,2009) yakni:

1. Buat daftar peluang-peluang eksternal utama perusahaan.
2. Buat daftar ancaman-ancaman eksternal utama perusahaan.
3. Buat daftar kekuatan-kekuatan internal utama perusahaan.
4. Buat daftar kelemahan-kelemahan internal utama perusahaan.
5. Cocokkan kekuatan internal dengan peluang eksternal, dan catat hasilnya pada sel Strategi SO.
6. Cocokkan kelemahan internal dengan peluang eksternal, dan catat hasilnya pada sel Strategi WO.
7. Cocokkan kekuatan internal dengan ancaman eksternal, dan catat hasilnya pada sel Strategi ST.
8. Cocokkan kelemahan internal dengan ancaman eksternal, dan catat hasilnya pada sel Strategi WT.

Hasil matriks SWOT dapat digunakan untuk menawarkan sebuah alternatif yang dapat dilakukan dalam sebuah implementasi kebijakan maupun strategi dalam manajemen. Analisis SWOT yang diperoleh ini akan dipergunakan sebagai bahan pada FGD dengan manajer dan direksi Asri Medical Center yang kemudian akan dihasilkan suatu strategi pemasaran yang akan dilaksanakan pada *Eye Center Asri Medical Center*.