BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Penulis melakukan penelitian untuk mengumpulkan data yang dijadikan bahan dalam penyusunan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Pelaksanaan Penjualan Tatap Muka (p*ersonal selling*) pada PT. Melia Nature Indonesia di Bandung" sedangkan objek penelitian ini adalah mengenai Pelaksanaan Penjualan Tatap Muka (*personal selling*) pada PT. Melia Nature Indonesia di Bandung.

3.2. Metode Penelitian

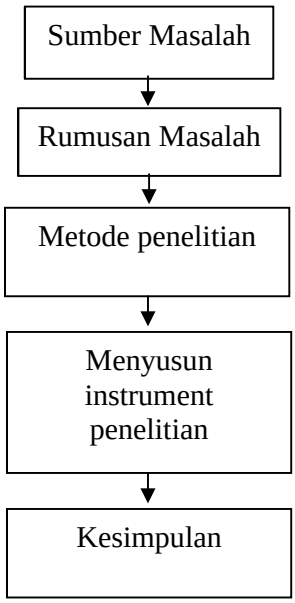
Setiap peneliti harus menggunakan suatu metode tertentu untuk mempermudah pencapaian tujuan yag diharapkan dari penelitian. Dalam kegiatan apapun, metode dan teknik analisis harus selalu ada sebagai satu kesatuan yang keberadaannya tidak dapat dipisah–pisahkan karena metode dan teknik suatu kegiatan penelitian ini, maka penulis menentukan metode tertentu yang disesuaikan dengan masalah dan tujuan yang telah dirumuskan.

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu dengan cara menggambarkan dan membahas keadaan serta kegiatan perusahaan, berdasarkan data dan informasi yang didapat dan dikumpulkan.

3.2.1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian. Penelitian digunakan sebagai alat untuk mencari penyebab dari ketidaktahuan. Penelitian yang baik harus memenuhi syarat–syarat penelitian ilmiah yang ditujukan dengan bagaimana kepatuhan penelitian terhadap metode ilmiah atau *scientific method* yang memiliki pengertian penggunaan cara-cara yang telah ditetapkan sebelumnya dalam memprediksikan kejadian yang belum diketahui.

Menurut Sugiyono (2008:13) proses penelitian dapat disimpulkan seperti teori sebagai berikut:



Gambar 3.1

Desain Penelitian

Berdasarkan proses penelitian yang dijelaskan di atas, maka desain pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Sumber Masalah

   Peneliti melakukan survei awal untuk menentukan fenomena yang terjadi untuk dijadikan sebagai sumber masalah sebagai dasar penelitian. Fenomena dalam penelitian ini adalah sebuah perusahaan obat herbal yang memasarkan produknya tidak melalui media iklan seperti yang dilakukan perusahaan-perusahaan obat lainnya melainkan dengan multi level marketing melalui penjualan tatap muka.

2. Rumusan Masalah

   Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Proses penemuan masalah merupakan tahap penelitian yang paling sulit karena tujuan penelitian ini adalah menjawab masalah penelitian sehingga suatu penelitian tidak dapat dilakukan dengan baik jika masalahnya tidak dirumuskan secara jelas.

3. Metode Penelitian

   Peneliti dapat memilih metode penelitian yang sesuai, pertimbangan ideal untuk memilih metode itu adalah tingkat ketelitian data yang diharapkan dan konsisten yang dikehendaki. Sedangkan pertimbangan praktis adalah, tersedianya dana, waktu, dan kemudahan yang lain. Pada penelitian kali ini metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan teknik analisis data menggunakan metode analisis kualitatif.

4. Menyusun Instrumen Penelitian

   Setelah metode penelitian yang sesuai dipilih, maka peneliti dapat menyusun instrumen penelitian. Instrumen ini digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen pada penelitian ini berbentuk kuesioner dan data dari perusahaan terkait. Setelah data terkumpul maka selanjutnya dianalisis untuk menjawab rumusan masalah. Selanjutnya peneliti menganalisis dan mengambil sampel untuk melakukan penelitian mengenai: Analisis Pelaksanaan Penjualan Tatap Muka (p*ersonal selling*) pada PT. Melia Nature Indonesia di Bandung.

5. Kesimpulan

   Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah. Dengan menekankan pada pemecahan masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bermanfaat sebagai dasar untuk pembuatan keputusan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan topik yang dibahas pada penyusunan usulan penelitian yaitu Analisis Pelaksanaan Penjualan Tatap Muka (p*ersonal selling*) pada PT. Melia Nature Indonesia di Bandung. Dalam penelitian ini operasionalisasi variabel penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1

Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Pelaksanaan *Personal Selling*	Penyajian lisan dalam suatu pembicaraan dengan satu atau beberapa pembeli potensial dengan tujuan untuk melakukan penjualan.	**Pra Pendekatan** • Penampilan wiraniaga • Cara memulai pembicaraan • Kemampuan komunikasi wiraniaga	• Tingkat kerapihan wiraniaga • Tingkat kemenarikan dalam memulai pembicaraan • Tingkat kemampuan wiraniaga dalam berkomunikasi	Ordinal
		Presentasi dan Demonstrasi • Pengetahuan wiraniaga • Presentasi berdasarkan manfaat	• Tingkat pengetahuan wiraniaga • Tingkat presentasi berdasarkan manfaat	Ordinal
		Mengatasi Keberatan • Kemampuan wiraniaga dalam mendengarkan keberatan • Kemampuan mengatasi keluhan atau keberatan konsumen	• Tingkat kemampuan wiraniaga dalam mendengarkan keberatan • Tingkat kemampuan mengatasi keluhan	Ordinal

		• Kecepatan penanganan keluhan	• Tingkat kecepatan wiraniaga menangani keluhan	
		Menutup Penjualan • Kemampuan melakukan penutupan penjualan dengan baik • Kemampuan wiraniaga mendorong pembelian	• Tingkat kemampuan melakukan penutupan penjualan dengan baik • Tingkat kemampuan wiraniaga mendorong kosnumen melakukan pembelian	Ordinal
		Tindak Lanjut Dan Pemeliharaan • Pemberitahuan wiraniaga akan syarat – syarat penjualan • Kemampuan menciptakan hubungan	• Tingkat kelengkapan pemberitahuan wiraniaga akan syarat penjualan • Tingkat kemampuan wiraniaga dalam menciptakan hubungan	Ordinal

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1. Sumber Data (Primer dan Sekunder)

Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengelompokkan ke dalam dua golongan yaitu :

1. Data Primer adalah data segala informasi yang diperoleh, di amati, dan di catat oleh peniliti langsung dari perusahaan yang menjadi objek penelitian.

   “Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner (Sugiyono, 2009:308) ”.
2. Data Sekunder adalah data atau informasi yang berasal dari media cetak lainnya yang berhubungan dengan masalah yang di teliti.

   “Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumentasi (Sugiyono, 2009:308) ”.

3.2.3.2. Teknik Penentuan Data

3.2.3.2.1. Populasi

Data yang akan dipakai dalam penelitian tentu merupakan keseluruhan dari suatu populasi, hal ini patut dimengerti mengingat keterbatasan waktu, tenaga, serta masalah heterogenesis atau homogenesis dari elemen populasi tersebut. Maka dalam penelitian ini sampellah yang digunakan. Menurut Sugiyono (2002:57) bahwa:

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulan”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh konsumen melakukan pembelian ke stokis PT. Melia Nature Indonesia di Bandung yang dijadikan sasaran untuk memperoleh data. Konsumen PT. Melia Nature Indonesia di Bandung rata-rata 1400 orang per bulan.

3.2.3.2.2. Sampel

Mengingat banyaknya populasi dalam penelitian, maka akan dijadikan penarikan sampel, hal ini dilakukan karena adanya keterbatasan tenaga, waktu, dan biaya. Penarikan sampel dapat dilakukan sesuai dengan pendapat Istijanto (2005:109) yang mendefinisikan tentang sampel:

“Sampel adalah suatu bagian yang ditarik dari populasi”.

Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Probability Sampling* dengan teknik pengambilan sampel *Random Sampling.* Menurut Istijanto (2005:116), cara pengambilan sampel dengan teknik ini ialah “sampel dipilih secara langsung dari populasi dengan peluang setiap anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel sama besar”.

Untuk mengambil jumlah sampel, penulis menggunakan rumus Husein Umar (2001;78), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{n}{1+n(E)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan

Diketahui :

N = 1400
e = 10%

$$n = \frac{n}{1+n(E)^2}$$

$$n = \frac{1400}{1+1400\ (0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{1400}{1+1400\ (0{,}01)^2}$$

$$n = \frac{1400}{14{,}01}$$

$$n = 99{,}93$$

Dari penelitian ini, penulis mengunakan sampel sebanyak 1400 pengunjung selama 1 bulan dengan tingkat kesalahan 10% (0,01) dari perhitungan didapat hasil 99,93 dari angka ini penulis bulatkan menjadi 100 orang untuk mengadakan penelitian dengan membagikan kuesioner kepada para responden.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan *(Field Research)*

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data primer yang akurat, merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh penulis dengan

menggunakan usaha–usaha khusus, diantaranya dengan terjun langsung ke perusahaan melalui:

a. Observasi

   Observasi Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara terjun langsung bagian kegiatan yang dihadapi melalui pengamatan dan pencatatan sehingga diperoleh data.

b. Wawancara

   Wawancara Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara lisan dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini..

c. Kuesioner

   Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh sejumlah responden. Untuk mendapatkan data yang diperoleh bagi pencapaian sasaran penelitian ini maka digunakan pengukuran melalui sejumlah rseponden.

2. Studi Kepustakaan *(Library Research)*

Studi Kepusakaan Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku (literature) dan pemilihan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas. Cara yang dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang menjadi landasan teori guna mendukung data yang diperoleh selama penelitian:

a. Studi Dokumentasi

   Yaitu mempelajari dokumen-dokumen yang ada di perusahaan yang berkenan dengan masalah yang diteliti, seperti dokumen mengenai sejarah

perkembangan perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan sebagainya yang menunjang penelitian.

b. Studi Literatur

Yaitu mengumpulkan data dengan cara mempelajari buku-buku, makalah dan tugas akhir untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori dan konsep yang sedang dibahas, yaitu tentang penjualan tatap muka.

3.2.4.1 Uji Validitas

Dari pengujian yang dilakukan dengan *Spearman Correlation*, dengan menggunakan SPSS, diperoleh hasil bahwa dari 12 pertanyaan yang digunakan dinyatakan valid karena mempunyai korelasi positif dengan skor total pertanyaan menghasilkan nilai r diatas 0,3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 12 pertanyaan yang valid dalam penelitian ini.

3.2.4.2 Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan korelasi *Spearman Brown* dengan menggunakan SPSS, setelah dilakukan uji validitas diperoleh hasil bahwa 12 pertanyaan yang valid. 12 pertanyaan yang valid dilakukan uji reliabilitas mendapatkan skor 0.531 yang artinya diatas 0,5 dikatakan pertanyaan tersebut reliabel.

3.2.5. Rancangan Analisis

Sebelum data dianalisis, terlebih dahulu dilakukan pengelolaan data. Setelah data terkumpul melalui kuesioner maka langkah selanjutnya adalah

melakukan tabulasi, yaitu memberikan nilai *(scoring)* sesuai dengan sistem yang ditetapkan. *Scoring* dilakukan dengan menggunakan skala likert yaitu 5, 4, 3, 2, 1.

3.2.5.1. Rancangan Analisis Deskriptif / Kualitatif

Analisis Deskriptif / kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian. Untuk maksud mendeskripsikan data pada setiap variabel penelitian terutama untuk melihat gambaran secara umum penelitian responden atau tanggapan responden dilakukan dengan membuat pengkategorian analisis kualitatif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori: sangat baik, baik, cukup, tidak baik, sangat tidak baik.

Sesuai dengan pernyataan dari Rendi Panuju (2000;45) menyatakan bahwa "untuk menentukan kategori tertinggi, sedang dan rendah terlebih dahulu harus menentukan nilai indeks minimum, maksimum dan intervalnya serta jarak intervalnya" sebagai berikut :

1. Nilai indeks minimum adalah nilai skor minimum dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden.
2. Nilai indeks maksimum adalah nilai skor tertinggi dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden.
3. Interval adalah selisih antara nilai indeks maksimum dengan nilai indeks minimum.
4. Jarak interval adalah interval ini dibagi jumlah jenjang yang diinginkan.

Penentuan kategori dalam ukuran persentase dilakukan dengan perhitungan sebagai berikut :

Skor minimum dalam persentase = $\frac{skor\ minimum}{skor\ maksimum} x\ 100\%$

= $\frac{1}{5} x 100\%$

= 20 %

Skor maksimum dalam persentase = $\frac{skor\ maksimum}{skor\ maksimum} x\ 100\%$

= $\frac{5}{5} x 100\%$

= 100 %

Interval dalam persentase = skor maksimum - skor minimum

= 100 % - 20 %

= 80 %

Panjang interval dalam persentase = $\frac{interval}{jenjang}$

= $\frac{80\ \%}{5}$

= 16 %

Sehingga pengkategorian skor jawaban responden untuk masing-masing item penelitian adalah sebagai berikut:

Table 3.2

Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20 % - < 36 %	Sangat Rendah
36 % - < 52 %	Rendah
52 % - < 68 %	Cukup Tinggi
68 % - < 84 %	Tinggi
84 % - < 100 %	Sangat Tinggi