

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif. Desain Penelitian yang digunakan pada penelitian perilaku komunikasi Pegawai *Fashion Brand Mango* dalam memberikan pelayanan kepada konsumen ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian merupakan prosedur yang digunakan peneliti dalam upaya mendapatkan data atau informasi guna memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Peneliti pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dengan memanfaatkan wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen yang mana peneliti memperoleh informasi melalui narasumber tanpa ada arahan dari peneliti, sehingga memperoleh hasil yang benar-benar sesuai pada apa yang terjadi dilapangan.

Menurut Meleong pada bukunya *Metodologi Penelitian Kualitatif* (2007 : 5):

“Bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada, dari segi penelitian ini, para penulis masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan

dilakukan dengan jalan melibatkan dengan berbagai metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen”. (Meleong, 2007:5)

Metode penelitian ini, peneliti memaparkan mengenai desain penelitian, teknik pengumpulan data, teknik penentuan informan dan teknik analisa data berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

### **3.1.1 Desain Penelitian**

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sebanyak-banyaknya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bias menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Pendekatan kualitatif dipandang lebih relevan dan cocok karena bertujuan untuk menggali dan memahami realitas Perilaku Komunikasi yang dilakukan oleh Pegawai *Fashion Brand Mango* kepada konsumennya di Mall PVJ Bandung. Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sebanyak-banyaknya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif.

Menurut Creswell (2010) dalam buku Elvinaro Ardianto (2011 :60):

“metode kualitatif deskriptif menitik beratkan pada observasi dan suasana alamiah (*natural setting*). Penelitian terjun langsung ke

lapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi. Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variable.” (Creswell 2011:60)

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.

Disini mengapa peneliti menggunakan pendekatan atau tipe penelitian kualitatif, karena peneliti ingin menghasilkan data yang deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati dan hasil penelitian yang lebih terbuka khususnya mengenai Perilaku Komunikasi Pegawai *Fashion Brand Mango* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen di Mall PVJ Bandung.

Sementara penelitian ini menggunakan paradigma *Post-Posivistik*, dimana paradigma *Post-Posivistik* menurut Creswell yang dikutip oleh Elvinaro Ardianto dalam buku “Metodologi Penelitian *Public Relations*” menyatakan bahwa :

“Metode Deskriptif-Kualitatif termasuk paradigma *Post-Posivistik*, asumsi dasar yang menjadi Inti Paradigma Penelitian *Post-Posivistik* adalah

- Pengetahuan bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apapun.  
Kita tidak akan pernah mendapatkan kebenaran absolut. Untuk itu

bukti yang dibangun dalam penelitian seringkali lemah dan tidak sempurna. Karena itu banyak peneliti berujar bahwa mereka tidak dapat membuktikan hipotesisnya, bahkan tidak jarang mereka gagal untuk menyangkal hipotesisnya.

- Penelitian merupakan proses membuat klaim-klaim, kemudian menyaring sebagian klaim tersebut menjadi klaim-klaim yang sebenarnya jauh lebih kuat.
- Pengetahuan dibentuk oleh data, bukti dan pertimbangan logis. Dalam praktiknya, peneliti mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen pengukuran tertentu yang diisi oleh partisipan atau dengan melakukan observasi mendalam di lokasi penelitian.
- Penelitian harus mampu mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar, pernyataan yang dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya atau mendeskripsikan relasi kasualitas dari suatu persoalan. Dalam penelitian kuantitatif, membuat relasi antar variabel dan mengemukakan dalam pertanyaan dan hipotesis.
- Aspek terpenting dalam penelitian adalah sikap Objektif. Para peneliti terus menguji kembali metode dan kesimpulan yang sekiranya mengandung bias. Untuk Itulah penelitian Kuantitatif, standat validitas dan realibilitas menjadi dua aspek penting yang wajib dipertimbangkan oleh peneliti”.(Creswell, 2010:10)

### 3.2 Informan Penelitian

Meleong pada bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif (2007: 132) :

“Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian.” (Meleong 2007:132).

Pemilihan informan harus didasari pada keterkaitan informan tersebut dengan sesuatu yang diteliti sehingga hasil data penelitian yang didapat berdasarkan informan tepat dan sesuai pada realita. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. *Purpose sampling* termasuk satu dari beberapa jenis pengambilan sample non probabilitas, karena peneliti tidak bertujuan untuk menggeneralisasikan temuan penelitian. (Mulyana,2008:187).

Sebagaimana yang disampaikan oleh Sugiyono dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (2009:222-223) :

“*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti”. (Sugiyono,2009:222-223)

Pengambilan informan dari penelitian ini berjumlah empat orang. Dua diantaranya merupakan informan kunci dan dua lainnya adalah informan pendukung. Pemilihan informan kunci pada peneliti ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

### 3.2.1 Informan Kunci

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* pada pemilihan informan, dimana teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas pertimbangan orang-orang yang paling mengetahui mengenai penelitian yang sedang diteliti berdasarkan tujuan peneliti. Peneliti memilih Kedua informan tersebut sebagai informan Kunci. Salah satunya sebagai *Supervisor* dan Pegawai *Store Mango* , Berikut adalah Data informan Kunci :

**Tabel 3.1**

**Data Informan Kunci**

No.	Nama	Jabatan	Usia
1	Rina	<i>Supervisor</i>	29
2	Anton	Pegawai	25

Sumber : Peneliti 2018

### 3.2.2 Informan Pendukung

Untuk memperjelas dan memperkuat data yang lebih baik dalam informasi yang diperoleh, peneliti memilih informan tersebut sebagai informan pendukung karena mereka adalah konsumen yang menjadi sasaran dari perilaku komunikasi yang dilakukan oleh pegawai *fashion brand mango* dalam memberikan pelayanannya. Berikut adalah Data informan Pendukung :

Tabel 3.2

## Data Informan Pendukung

No	Nama	Status	Usia
1	Legia	Pegawai swasta	24
2	Adinda	Mahasiswa	21

Sumber : Peneliti 2018

- Peneliti mengambil beberapa informan sebagai salah satu penunjang bagi penelitian ini. Pengambilan informan dari peneliti ini adalah *Supervisor* dan Pegawai juga dua orang konsumen yang pernah membeli dan melakukan transaksi di *store Mango* di Mall PVJ Bandung. Peneliti memilih ke dua informan kunci karena merekalah yang berperan dalam perilaku komunikasi dan terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan dua informan lainnya adalah informan pendukung sebagai hasil (*feedback*) dari terjadinya perilaku komunikasi yang dilakukan oleh Pegawai *Fashion Brand Mango*.
- Pegawai *Fashion Brand Mango* ini bertugas melayani setiap konsumen yang berkunjung, menerima komplain dari konsumen dan mengupdate produk-produk yang akan dipajang di *store*. *Supervisor* merupakan yang bertanggung jawab sekaligus pengelola kegiatan produksi yang sudah dibuat dan juga memastikan semua pegawai menjalankan tugasnya masing-masing. Kepuasan dan kenyamanan yang dihasilkan dari banyaknya konsumen yang mengunjungi

maupun yang berbelanja di *Store Mango* merupakan tujuan dari terjadinya perilaku komunikasi yang dilakukan oleh Pegawai *Fashion Brand Mango*.

- Pemilihan informan, peneliti memilih secara langsung yang dapat mendukung penelitian ini dengan mempertimbangkan tingkat pendidikan, karena tingkat pendidikan yang dimiliki mempengaruhi kinerja yang dilakukan oleh informan. Sedangkan untuk informan pendukung, peneliti mempertimbangkan usia informan tersebut, karena untuk melihat kesesuaian dengan kebutuhan dari penelitian ini.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Sebagai bentuk penunjang dari penelitian yang valid tidak hanya berdasarkan pengetahuan yang dimiliki, melainkan informasi-informasi dalam bentuk data yang relevan dan dijadikan bahan-bahan penelitian untuk di analisis pada akhirnya. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan, sebagai berikut :

#### **3.3.1 Studi Lapangan**

Studi lapangan yaitu dengan mengamati dan terjun langsung ke lapangan hal ini dilakukan dengan cara:

##### **a. Wawancara Mendalam**

Dalam penelitian perlu adanya data-data yang relevan untuk dijadikan sebagai pengunjung dalam penelitian yang berlangsung, salah satunya adalah melalui wawancara.

Wawancara dibagi dua, yakni:

1. Wawancara dalam riset kualitatif, yang disebut sebagai wawancara mendalam (*depth Interview*), atau
2. Wawancara secara intensif (*intensive interview*) dan kebanyakan tak berstruktur. Tujuannya untuk mendapatkan data kualitatif yang mendalam. (Kriyantoro,2007:96)

**b. Dokumentasi**

Memuat data-data pada penelitian sebagai upaya untuk menafsirkan segala hal yang ditemukan dilapangan, perlu adanya dokumentasi-dokumentasi dalam berbagai versi. Studi dokumenter merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Jadi studi dokumenter tidak sekedar mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan-kutipan tentang sejumlah dokumen yang dilaporkan dalam penelitian adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.

Satori, dalam bukunya “ Metodologi Penelitian Kualitatif ” (2009: 148):

“Dokumentasi Dengan teknik pengumpulan data dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari orang sebagai narasumber, tetapi mereka memperoleh informasi dari macam-macam sumber yang tertulis atau dari dokumen yang ada pada informan dalam bentuk peninggalan budaya, karya seni dan karya pikir. Teknik dokumentasi dalam penelitian kualitatif merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam

permasalahan penelitian lalu ditelaah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian. Hasil observasi atau wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya jika didukung oleh dokumen yang terkait dengan fokus penelitian.”

### 3.3.2 Studi Pustaka

Memahami apa yang di teliti, maka upaya untuk menjadikan penelitian tersebut baik. Perlu adanya materi-materi yang diperoleh dari pustaka-pustaka lainnya. Menurut J.Supranto, mengemukakan :

“Studi pustaka adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan materi data atau informasi melalui jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan” (Ruslan, 2003:31).

#### a. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka yaitu, mencari sumber dari literatur atau referensi lain yang relevan untuk memperoleh konsep atau teori yang diperlukan. Studi pustaka merupakan satu cara mendapatkan sumber dengan cara menemukan sumber tepat dari suatu spesialis tertentu. Dalam melengkapi data yang mendukung dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dan mencari informasi dari buku-buku, jurnal, dan skripsi yang relevan dengan penelitian yang peneliti teliti. Selain itu untuk mendukung penelitian ini, peneliti juga menggunakan artikel dari website yang isinya berhubungan dengan penelitian ini.

#### b. *Internet Searching*

Untuk menghasilkan data yang lebih maksimal, peneliti juga memanfaatkan dunia maya (internet) dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penelitian ini. Untuk memperoleh data secara

online ini dilakukan dengan cara browsing atau mengunduh data yang diperlukan dari internet melalui website tertentu.

### c. Observasi Non Partisipan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi Non-partisipan, yakni peneliti tidak terlibat langsung didalam peran komunikasi pegawai *Store Mango* dengan konsumennya melainkan hanya mengamati kegiatan yang berlangsung di lokasi penelitian.

Observasi sendiri menurut Sudjana dan Ibrahim adalah:

“Observasi sebagai alat pengumpul data banyak digunakan untuk mengatur tingkah laku individu ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan” (Sudjana dan Ibrahim, 2004:109)

## 3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada penelitian kualitatif meliputi uji validitas internal (*credibility*), validitas eksternal (*transferability*), reliabilitas (*dependability*), dan obyektivitas (*confirmability*). Uji keabsahan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah melalui uji validitas internal (*credibility*). Uji validitas internal dilaksanakan untuk memenuhi nilai kebenaran dari data dan informasi yang dikumpulkan. Uji kredibilitas data pada penelitian ini dilakukan dengan cara :

### 1. Triangulasi

Sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda.

Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi, cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. (Sugiyono, 2009:270)

Peneliti melakukan wawancara dengan para informan dengan sumber yang berbeda-beda dan waktu serta tempat yang berbeda juga, sehingga peneliti dapat memperoleh informasi yang jelas dan sesuai dengan yang dibutuhkan.

## 2. Diskusi dengan teman sejawat

Teknik ini dilakukan dengan mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Pemeriksaan sejawat. Pemeriksaan sejawat berarti pemeriksaan yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti dapat me-review persepsi, pandangan analisis yang sedang dilakukan (Moleong, 2007:334).

## 3. *Membercheck*

Proses pengecekan data yang diperoleh peneliti pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data sehingga informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2009:275-276).

Teknik *memberchek* ini dilakukan peneliti dimana setelah peneliti melakukan wawancara dengan ke empat informan yang peneliti ambil, kemudian hasil dari wawancara tersebut peneliti melakukan transkrip di lembar yang sudah

peneliti buat lalu hasil transkrip wawancara tersebut diperlihatkan oleh peneliti kepada para informan tersebut, akan terlihat apakah transkrip wawancara tersebut sesuai dengan pemaparan yang dikeluarkan oleh para informan atau tidak dan setelah para informan mengatakan sesuai lalu peneliti mengajukan tanda tangan pada hasil dari wawancara untuk melakukan kesepakatan bahwa beliau sudah menjadi informan pada penelitian yang peneliti lakukan.

### **3.5 Teknik Analisa Data**

Teknik analisa data yang akan dilakukan dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, maka diperlukan teknik langkah-langkah untuk menganalisa data-data yang telah diperoleh. Teknik analisis data adalah suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui bagian-bagian, hubungan diantara bagian, dan hubungan antara bagian dan keseluruhan.

”Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain”.(Moleong, 2005 : 248).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

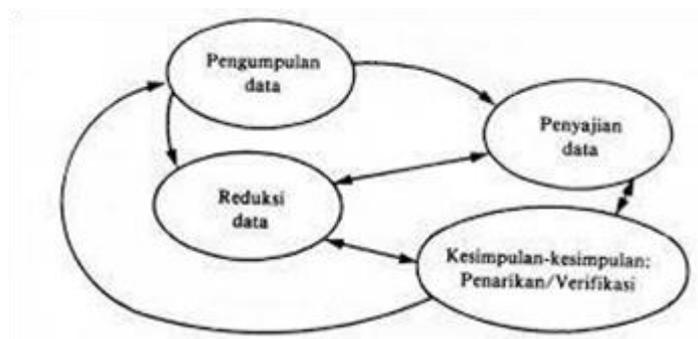
Miles and Huberman (1984) mengemukakan bahwa :

”aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”.

Dibawah ini merupakan siklus komponen-komponen analisis kualitatif menurut Miles and Huberman (1984) adalah sebagai berikut :

**Gambar 3.1**

**Komponen-Komponen Analisis Data : Model Kualitatif**



*Sumber: Miles dan Huberman dalam (Sugiono, 2005:247)*

Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisis data adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data, adalah langkah untuk mengumpulkan berbagai data yang diperlukan dalam penelitian langkah ini dilakukan sesuai dengan teknik pengumpulan data penelitian yang dilakukan. Teknik yang dilakukan adalah wawancara, pengamatan, studi kepustakaan dan penelusuran online. Kesemua teknik itu peneliti lakukan untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Reduksi Data atau Klasifikasi data, adalah proses penelitian, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data kasar dari catatan tertulis lapangan penelitian, membuat ringkasan, penggolongan kategori jawaban dan kualifikasi jawaban informan penelitian kembali catatan yang telah diperoleh setelah mengumpulkan data. Peneliti mereduksi data setelah melakukan

pengumpulan data, hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian yang dilakukan.

3. Penyajian Data atau Analisis data, yakni penyusunan penyajian kategori dalam pengolahan data. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk jawaban informan dalam tabel/ tabulasi serta gambar kecenderungan dari informan disertai analisis awal terhadap berbagai temuan data di lapangan sebagai proses awal memahami.
4. Proses akhir penarikan kesimpulan, yaitu dilakukannya pembahasan yang berdasarkan pada rujukan berbagai teori yang digunakan dimana di dalamnya ditentukan suatu kepastian mengenai aspek teori dan kesesuaian/ ketidakesesuaian dengan fakta hasil penelitian di lapangan dimana peneliti juga membuat suatu analisis serta membuat tafsiran atas tampilan data sesuai dengan permasalahan penelitian serta memberikan verifikasi teoritis temuan penelitian mengenai peran komunikasi pegawai *Fashion Brand Mango* dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

### 3.6. Lokasi Dan Waktu Penelitian

#### 3.6.1. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan observasi di *Store Mango* Mall Paris Van Java (PVJ) yang beralamat di jalan Sukahaji Permai no.131-139 Lt. RL-Unit B 28-31,Cipedes Bandung.

No.Telp : (022) 82063684

Website : [www.shop.mango.com](http://www.shop.mango.com)

#### Gambar 3.2

##### *Store Mango PVJ*



*Sumber : Peneliti 2018*

### 3.6.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama enam bulan, terhitung dari bulan Februari sampai Agustus 2018.

**Tabel 3.3**  
**Waktu Penelitian**

No	Uraian	Bulan							
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	
1.	Pengajuan Judul	■	■						
	Acc Judul		■	■					
2.	Penulisan Bab 1		■	■					
	Bimbingan			■	■				
3.	Penulisan Bab 2		■	■					
	Bimbingan			■	■				
4.	Pengumpulan Data Lapangan			■	■				
				■	■				
5.	Penulisan Bab 3			■	■				
	Bimbingan			■	■				
6.	Seminar UP				■				
7.	Penulisan Bab 4					■	■		
	Bimbingan					■	■		
8.	Penulisan Bab 5						■	■	
	Bimbingan						■	■	
9.	Penyusunan Keseluruhan Draft						■	■	
10.	Sidang Skripsi							■	■

Sumber :Peneliti 2018