

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah prosedur yang dilakukan untuk upaya mendapatkan data data juga informasi agar memperoleh jawaban atas permasalahan yang telah di ajukan oleh peneliti. Oleh karena itu, penentuan tahapan penelitian berikut teknik yang digunakan juga harus mencerminkan relevansi dengan fenomena penelitian.

3.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi* (Sugiyono, 2012:1).

Menurut Bogdan dan Taylor penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang didasari oleh orang atau perilaku yang diamati. Pendekatan diarahkan pada latar dan individu secara utuh.

Dalam metode kualitatif, realitas dipandang sebagai sesuatu yang berdimensi banyak, suatu kesatuan yang utuh serta berubah-ubah. Sehingga biasanya, rencana penelitian tersebut tidak disusun secara rinci dan pasti sebelum penelitiannya dimulai. Untuk alasan itu pula pengertian

kualitatif sering diasosiasikan dengan teknik analisis data dan penulisan laporan penelitian.

Sugiono menyebutkan bahwa :

“Desain Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.(Sugiyono, 2012:1)

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif. Metode deskriptif menurut penjelasan lexy J. Moleong dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif :

“Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman dalam suatu latar yang berkonteks khusus. Pengertian ini hanya mempersoalkan dua aspek yaitu pendekatan penelitian yang digunakan adalah naturalistik sedang upaya dan tujuannya memahami suatu fenomena dalam suatu konteks khusus”. (moleong. 2011:5-6)

Melalui metode ini, peneliti menggambarkan masalah berdasarkan data relevan dan mendeskripsikan fakta tentang bagaimana Strategi Humas PT. Wijaya Lestari Padalarang Dalam Branding Perusahaan Kepada Konsumen Di Padalarang Di Kalangan Masyarakat Padalarang.

3.2 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang karena memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut.

Pada penelitian ini, teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti adalah teknik *snowball*. Burgess dalam Deddy Mulyana, menjelaskan bahwa prosedur sampling bola salju bergantung terutama pada pengenalan pribadi yang menghubungkan peneliti dengan informan-informan yang pada gilirannya menghubungkannya kepada informan-informan berikutnya. (Mulyana, 2013 : 142).

3.2.1 Informan kunci

Pemilihan informan didasari dari kualitas informasi terkait dengan penelitian Informan kunci dalam penelitian ini adalah humas PT. Wijaya Lestari Padalarang yang memiliki peran dalam menentukan strategi humas dalam melakukan *branding* perusahaan yaitu divisi *Customer Relation Coordinator* dan *Sales Supervisor* yang mampu memberikan pernyataan yang objektif, yang awalnya peneliti mendatangi kantor PT. Wijaya Lestari motor dalam rangka menanyakan bagaimana strategi humas dalam *branding* perusahaan, peneliti menemui Novita Rachmawati sebagai divisi *Customer Relation Coordinator* untuk bertanya bagaimana program tersebut lalu dilanjutkan dengan direkomendasikan kepada Yadi Wijaya sebagai *Sales Supervisor*. Peneliti memutuskan menjadikan beliau sebagi

informan kunci karena beliau mengetahui bagaimana program tersebut. Peneliti memilih berdasarkan rekomendasi dari informan kunci ke satu oleh karenanya sesuai dengan persyaratan dan tujuan penelitian sehingga memperoleh data yang akurat.

Informan utama merupakan informan atau pihak dari internal yang sangat penting dan mengetahui seluk beluk dari subjek dan objek yang akan diteliti secara medetail. Adapun informan tersebut yang akan memebrikan informasi, yaitu:

- 1) Novita Rachmawati adalah divisi *Customer Relation Coordinator* dari PT. Wijaya Lestari Padalarang, beliau dipilih menjadi salah satu informan utama karena Novita memiliki pengetahuan secara mendalam dalam *branding* perusahaan yang akan diteliti.
- 2) Yadi Wijaya adalah *Sales Supervisor* dari PT. Wijaya Lestari Padalarang, beliau dipilih menjadi salah satu informan utama karena memiliki pengetahuan secara mendalam tentang pelaksanaan dan perencanaan *branding* perusahaan yang akan diteliti.

Berikut peneliti menentukan informan kunci :

Tabel 3.1

Informan Kunci Penelitian

No	Nama	Usia	Jabatan
1	Novita Rachmawati	23	CRC
2	Yadi Wijaya	38	<i>Sales Spv.</i>

Sumber : dokumentasi Peneliti, 2018

3.2.2 Informan pendukung

Informan pendukung dipilih yang memiliki hubungan langsung dengan perusahaan, yaitu konsumen dari PT. Wijaya Lestari Padalarang dan calon konsumen perusahaan. Ini dipilih untuk mengetahui strategi yang digunakan PT. Wijaya Lestari Padalarang tersampaikan dengan baik kepada khalayak atau belum sesuai dengan keinginan pihak perusahaan.

- 1) Mumuh M Wiriadipura dipilih sebagai informan pendukung karena arief merupakan salah satu konsumen serta pernah bekerjasama secara langsung dengan PT. Wijaya Lestari Padalarang dan beliau pernah datang ke *dealer* lebih dari dua kali untuk melakukan service berkala.
- 2) Arief Hidayat dipilih sebagai informan pendukung karena Bahrin merupakan salah satu konsumen dari PT. Wijaya Lestari Padalarang dan mengetahui perusahaan melalui branding yang dilakukan perusahaan .
- 3) Iwan Ruhyar dipilih sebagai informan pendukung karena dia adalah salah pembeli mobil dari perusahaan PT. Wijaya Lestari Padalarang dan sudah menjadi konsumen tetap karena selalu melakukan service rutin di bengkel PT.Wijaya Lestari Padalarang.

Tabel 3.2
Informan Pendukung Penelitian

No	Nama	Usia	Pekerjaan
1	Mumuh Wiriadipura	M 55	Wirasuasta
2	Arief Hidayat	55	Percetakan
3	Eddy Azahr	57	Wirausaha

Sumber : dokumentasi Peneliti, 2018

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data terkait dengan penelitian ini. Beberapa macam teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti diantaranya sebagai berikut:

3.3.1 Studi Pustaka

Memahami apa yang diteliti, maka upaya untuk menjadikan penelitian tersebut baik maka perlu adanya materi-materi yang diperoleh dari pustakapustaka lainnya. Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi dapat diperoleh dari buku ilmiah, laporan penelitian, karangan ilmiah, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.

Adapun definisi studi pustaka yang dikemukakan (Sarwono, 2010 : 34-35) dalam buku Pintar Menulis Karya Ilmiah :

“Studi pustaka adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menelaah teori-teori, pendapat-pendapat serta pokok-pokok pikiran yang terdapat dalam media cetak, khususnya buku-buku yang menunjang dan relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.”

Dengan kata lain studi pustaka ini mencari dan mengumpulkan tulisan, buku, serta informasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian tentang keterkaitannya dengan Strategi Humas PT. Wijaya Lestari Padalarang dalam *branding* perusahaan Toyota Kepada Konsumen Di Padalarang.

Peneliti disini dalam melakukan penelitian tentu tidak bisa terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Disini peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan :

a. Referensi Buku

Referensi buku disini maksudnya yaitu buku yang dapat memberikan keterangan topik perkataan, data statistika, pedoman, alamat, nama orang, dan riwayat orang-orang terkenal. Pelayanan referensi adalah pelayanan dalam menggunakan buku-buku referensi dan disebut “koleksi referensi”, sedangkan ruang tempat penyimpanan disebut ruang referensi karena sifatnya dapat memberikan petunjuk harus selalu tersedia di perpustakaan sehingga dapat dipakai oleh setiap orang pada setiap saat.

1. Skripsi Peneliti Terdahulu

Disini peneliti menggunakan studi pustaka dengan melihat hasil karya ilmiah para peneliti terdahulu, yang mana pada dasarnya peneliti mengutip beberapa pendapat yang dibutuhkan oleh peneliti sebagai hasil pendukung penelitian. Tentunya dengan melihat hasil karya ilmiah yang memiliki serta tinjauan yang sama.

2. Penelusuran Data *Online*

Pada penelitian apapun bisa juga dalam pengumpulan data dilakukan secara online atau media internet dengan mencari dan mengumpulkan informasi-informasi berupa data-data yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti. Peneliti menggunakan layanan internet dengan cara membuka alamat mesin pencari (*search engine*) kemudian membuka alamat website yang berhubungan dengan kebutuhan penelitian.

3.3.2 Studi Lapangan

Adapun studi lapangan yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang valid dan faktual, juga untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Teknik ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

a. Wawancara Mendalam

Untuk memperoleh data atau informasi yang akurat dan relevan, peneliti melakukan studi lapangan dengan teknik wawancara dari para narasumber.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2009:72) bahwa :

“Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin menggunakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang ingin di teliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui responden yang lebih mendalam.”

Menurut Esterberg (2002) yang di kutip Sugiyono (2009:73-74) dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, wawancara di bagi beberapa macam yaitu:

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

Maka, dalam hal ini peneliti pun mengumpulkan data-data dengan salah satu caranya melalui wawancara untuk mendapatkan informasi yang benar-benar relevan dari narasumber terkait.

b. Observasi Non Partisipatif

Pengertian menurut Margono observasi non partisipatif merupakan (Margono, 2005 : 161:162) : “Suatu proses pengamatan dimana peneliti melakukan penelitian tanpa ikut atau terjun langsung dalam kegiatan atau objek yang diobservasi dan secara terpisah kedudukan sebagai pengamat saja”.

c. Dokumentasi

Dokumentasi pada umumnya penelitian dengan mengambil sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi misalnya berupa foto-foto, surat-surat, catatan harian, dan sebagainya, atau juga peneliti secara langsung mengambil gambar, memfoto atau merekam kegiatan Dokumentasi dalam penelitian kualitatif yang merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

Dokumentasi dalam pengertian lain disebutkan juga bahwa :

“Sebuah dokumentasi juga bisa diartikan sebagai tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan”
(Moleong, 2013: 161)

Teknik pengumpulan data berbentuk dokumentasi merupakan komponen yang cukup penting yang nantinya akan digunakan peneliti dalam memverifikasi kembali data yang diperoleh di lapangan. Selain foto, dokumentasi lain yang dilakukan peneliti dapat berupa catatan ataupun juga rekaman baik audio maupun audio visual ketika wawancara dilakukan.

Dokumentasi yang peneliti lakukan yakni pengambilan foto bersama informan penelitian selama melakukan wawancara, hal tersebut sebagai bukti bahwa peneliti benar telah melakukan penelitian.

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut Sugiyono dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*. (Sugiyono, 2014:270)

Pada penelitian ini peneliti menggunakan 4 cara untuk pengujian kredibilitas data, yaitu dengan triangulasi, peningkatan ketekunan, diskusi dengan teman sejawat dan *membercheck*. Yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Peningkatan ketekunan

Melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Meningkatkan ketekunan dapat dilakukan antara lain membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.

2. Diskusi dengan Teman Sejawat

Teknik ini dilakukan dengan mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat.

Menurut Moleong :

“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 dan analisis yang sedang dilakukan”. (Moleong, 2007:334)

Dalam teknik ini peneliti melakukan diskusi dengan beberapa rekan-rekan sejawat atau se-profesi mengenai penelitian yang peneliti lakukan, diskusi tersebut dilakukan bersama Dhimas dan Faris yang memberikan masukan-masukan kepada peneliti mengenai apa saja yang harus peneliti lakukan selama melakukan penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan.

3. Triangulasi Data

Triangulasi, dalam pengujian Strategi ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

Teknik ini dilakukan dengan mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat.

Menurut Moleong :

“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 dan analisis yang sedang dilakukan”. (Moleong, 2007:334)

4. Membercheck

Proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck menurut Sugiyono adalah :

“Untuk mengetahui seberapa jauh 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 sumber data atau informan”. (Sugiyono, 2009:129-130).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji keabsahan data yakni dengan cara memperpanjang observasi untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih kredibel dan peneliti juga menggunakan “triangulasi data” karena peneliti akan melakukan penelitian dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi dalam waktu serta situasi yang berbeda.

3.5 Teknik Analisis Data

Suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui bagian-bagian, hubungan di antara bagian, dan hubungan bagian dengan keseluruhan. Menurut Bodgan & Biklen bahwa:

“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 kepada orang lain” (Bodgan dan Biklen dalam Moleong, 2005:248)

Logika yang dilakukan dalam penarikan kesimpulan penelitian kualitatif bersifat induktif (dari yang khusus kepada yang umum), seperti dikemukakan Faisal (Bungin, 2003: 68-69):

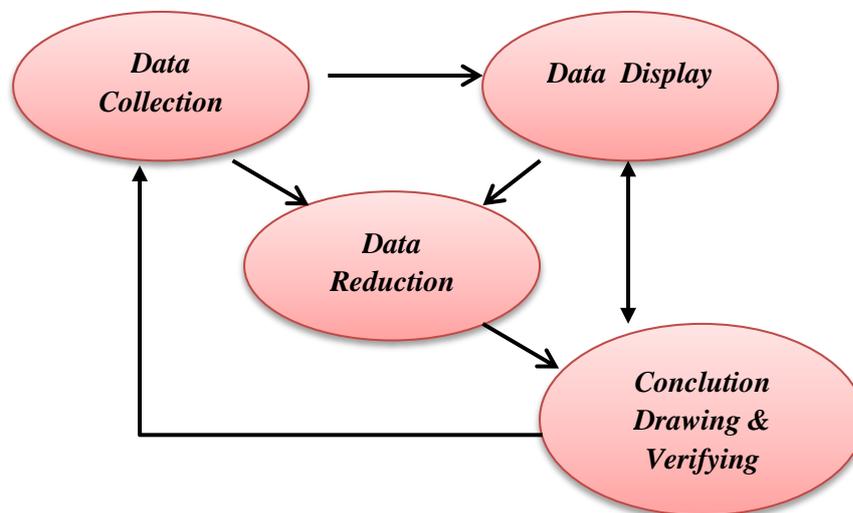
“Dalam penelitian kualitatif digunakan logika induktif abstraktif. Suatu logika yang bertitik tolak dari ”khusus ke umum”, bukan dari ”umum ke khusus” sebagaimana dalam logika deduktif

verifikatif. Karenanya, antara kegiatan pengumpulan data dan analisis data menjadi tak mungkin dipisahkan satu sama lain. Keduanya berlangsung secara simultan atau berlangsung serempak. Prosesnya berbentuk siklus, bukan linier.”

Huberman dan Miles melukiskan siklusnya seperti terlihat pada gambar berikut ini :

Gambar 3.1

Komponen Analisa Data Model Kualitatif



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

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data collection*): Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

2. Reduksi Data (*Data reduction*) : Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokkan sesuai topik masalah.
3. Penyajian Data (*Data Display*): Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti.
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*): Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian. Dari empat tahap analisis data diatas setiap bagian-bagian yang ada di dalamnya berkaitan satu sama lainnya, sehingga saling berhubungan antara tahap yang satu dengan tahap yang lainnya.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih lokasi dan waktu penelitian yang sesuai dengan kondisi dan situasi peneliti. Adapun lokasi dan waktunya sebagai berikut:

3.6.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melaksanakan di PT. Wijaya Toyota Padalarang di Jl. Raya Cimareme No.183, Cimareme, Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40552.

3.6.2 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam kegiatan penelitian ini kurang lebih selama 6 bulan. Yaitu mulai dari bulan Februari 2018 sampai dengan Juli 2018 tahapan penelitian ini meliputi persiapan, pelaksanaan, penelitian lapangan dan sidang kelulusan. Adapun waktu penelitian ditampilkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.3
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																			
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penulisan Bab I																				
2.	Penulisan Bab II																				
3.	Pengumpulan Data dilapangan																				
4.	Penulisan Bab III																				
6.	Seminar UP																				
7.	Revisi UP																				
8.	Wawancara Informan																				
9.	Penulisan Bab IV																				
10.	Penulisan Bab V																				
11.	Penyusunan Keseluruhan Draft																				
12.	Sidang Skripsi																				

Sumber: Olahan Peneliti, 2018