

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian terdapat banyak metode yang dapat dilakukan untuk tercapainya sebuah penelitian yang responsive terhadap disiplin ilmu yang terdapat dalam penelitian tersebut. Pada penelitian yang berjudul “STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* XL AXIATA CIMAH I DALAM MENARIK *CUSTOMER* (Studi Deskriptif Mengenai Strategi Komunikasi *Pelayan Customer Service* XL Axiata Cimahi Dalam Menarik Minat *Customer* untuk menggunakan XL Prioritas) “ memakai pendekatan kualitatif dengan studi Deskriptif.

Pendekatan kualitatif untuk menjelaskan terjadinya gejala pada kelompok atau komunitas yang khususnya XL Axiata Cimahi yaitu apa yang dialami subjek penelitian dalam menarik minat Menarik Minat Customer Melalui Program XL Prioritas. Selain itu untuk lebih tepatnya digunakan untuk proses meneliti bukan hasil atau produk sehingga hasil penelitian tidak selalu terpaku pada konsep awal ataupun teori yang tertulis di penelitian sebelumnya.

Penelitian kualitatif menjelaskan fenomena dengan sedalam –dalamnya. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Disini yang ditekankan adalah persoalan kedalaman data bukan banyaknya data.

Penelitian kualitatif adalah “pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah” (David Williams dalam Moleong, 2007:5). Adapun pengertian kualitatif lainnya, : “Bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada” (Denzin dan Lincoln dalam Moleong, 2007:5).

Menurut Sugiyono dalam bukunya mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah :

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

Beda dengan pendapat diatas, David Williams dalam buku Lexy Moleong menyatakan:

“Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.” (Moleong, 2007:5)

Pada umumnya tujuan utama penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek dan subjek yang diteliti secara tepat. Dalam perkembangannya, akhir-akhir ini metode penelitian deskriptif banyak digunakan oleh peneliti karena dua alasan. Pertama, dari pengamatan empiris didapat bahwa sebagian besar laporan penelitian dilakukan dalam bentuk deskriptif. Kedua, metode deskriptif sangat berguna untuk

mendapatkan variasi permasalahan yang berkaitan dengan bidang pendidikan maupun tingkah laku manusia.(Best,2000 : 119)

3.2 Informan Penelitian

Peneliti menggunakan informan penelitian sebanyak 5 orang dibagi dua yaitu informan kunci dan informan pendukung dengan metode yang di sebut dengan teknik *Purposive Sampling* adalah teknik pengmabilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu” (Sugiyono,2010:300). Pememilih orang-orang tertentu karena dianggap kompeten terhadap penilaian tertentu dan mewakili nara sumber data yang di perlukakan dan pertimbangan tertentu. Informan adalah seseorang yang memiliki informasi tentang objek yang akan teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian, dan peneliti terlebih dahulu menyusun kriteria. Adapun informan penelitian Strategi Komunikasi XL Axiata Cimahi dalam Menarik Minat Customer Melalui Program XL Prioritas yang terpilih adalah orang-orang yang terlibat dalam Strategi Komunikasi Pertimbangan- pertimbangan yang di ambil untuk memenuhi syarat bahwa informan penelitian itu layak untuk di wawancara berdasarkan:

1. Jabatan yang disandang oleh informan pada XL Axiata Cimahi
2. Keterlibatan informan pada XL Axiata Cimahi
3. Seberapa lama bergabung mengurus pada XL Axiata Cimahi
4. Pengalaman yang dialami pada saat bergabung di XL Axiata Cimahi

5. Keterampilan dan kecakapan saat menjadi melayani *customer* di XL Axiata Cimahi

3.2.1 Informan Kunci Penelitian

Peneliti mengambil informan kunci penelitian karena informan tersebut merupakan orang yang mengerti XL Axiata Cimahi dari awal.

Tabel 3.1

Informan Kunci Penelitian

No.	Nama	Keterangan	Usia	Jabatan
1.	Merisa Putri R	Karyawan	26	<i>Customer Service</i>
2.	Laily Latifah	Karyawan	22	<i>Customer Service</i>

Sumber : Peneliti, 2019

Peneliti mengambil ketiga informan kunci tersebut atas dasar pertimbangan Kriteria jabatan di XL Axiata Cimahi

1. Mitha adalah seorang *Customer Service* yang berada di XL Axiata Cimahi.
2. Deninna Rahmawati adalah seorang *Customer Service* yang berada di XL Axiata Cimahi.
3. Aprilia Andriyani adalah *Customer Service* yang berada di XL Axiata Cimahi.

Berfungsi sebagai Komunikator. Artinya seorang *customer service* dituntut untuk dapat memberikan informasi-informasi terkait kebutuhan pelanggan serta mampu menampung semua keluhan-keluhan dari pelanggan. Seorang *customer service* akan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

Syarat Kemampuan *Customer Service*

1. Sabar
2. Perhatian
3. Skil bahasa yang jelas
4. Memiliki pengetahuan produk
5. Kemampuan untuk menggunakan bahasa-bahasa baku
6. Keterampilan beraktin
7. Keterampilan manajemen waktu
8. Kemampuan untuk membaca pelanggan
9. Memberi kesan kalem
10. Fokus pada tujuan
11. Kemampuan untuk menghadapi tantangan
12. Kemampuan persuasif / membujuk pelanggan
13. Memiliki keuletan
14. Memiliki kemampuan untuk closing
15. Kemauan untuk belajar

Customer service beserta tugas dan fungsinya dapat kamu baca di artikel ini.

Customer service adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi.

3.2.2 Informan Pendukung Penelitian

Selain informan kunci penelitian juga memerlukan informan pendukung guna menambah data tambahan bagi peneliti tentang XL Axiata Cimahi.. informan pendukungnya di jatuhkan kepada Customer yang memakai program XL Proritas dan di pilih secara acak dan random.

Tabel 3.2

Informan Pendukung Penelitian

No.	Nama	Keterangan <i>Customer</i>	Lama berlangganan
1.	April	Manager di XL Axiata Cimahi	-
2.	M. Fajrin Prasetyo	Pengguna XL Proritas	6 bulan
3.	Lisa Aldiana Alfa	Pengguna XL Proritas	12 bulan

Sumber : Peneliti, 2019

Peneliti mengambil ke dua informan pendukung atas dasar pertimbangan tambahan informan mengenai XL Prioritas di XL Axiata Cimahi..

1. April adalah seorang Manager di XL Axiata Cimahi, yang memantau dan mengurus semu serta mengarahkan para *Customer Service* untuk lebih bisa dalam menari *Customer* agar beralih dan menggunakan layanan Program XL Prioritas yang telah disampaikan
2. Pengguna XL Proritas di jadikan sebagai informan pendukung dikarena mereka adalah orang yang cocok untuk diwawancara dilihat dari potensi menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada akan lebih pas ketika pengguna XL Proritas yang menjawab di bandingkan yang memakai XL Biasa.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ada teknik yang dapat menunjang data atau informasi yang dibutuhkan seorang peneliti yaitu teknik pengumpulan data. Sugiyono dalam bukunya berpendapat bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data. (Sugiyono, 2012:62).

3.3.1 Studi Pustaka

Dalam studi pustaka ini penulis menganut sistem perpustakaan terbuka dimana dengan mengumpulkan data atau keterangan melalui bahan bacaan mengenai masalah yang diteliti. Dengan teknik perpustakaan ini diharapkan mendapat dukungan teori dalam pembahasan masalah, yaitu dengan mengutip pendapat-pendapat para ahli, hal ini diharapkan akan memperjelas dan memperkuat pembahasan yang akan diuraikan.

1. Referensi Buku

Referensi buku adalah buku yang dapat memberikan keterangan topik perkataan, tempat pariwisata, data statistika, pedoman, alamat, nama orang, riwayat orang – orang terkenal. Pelayanan 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. Peneliti menggunakan buku yang menjadi latar sub-fokus pada penelitian yaitu buku Onong Uchajana Effendy yang berjudul Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek (Effendy, 2007: 32)

2. *Internet Searching* (Penelusuran Data *Online*)

Pada penelitian apapun dalam pengumpulan data bisa juga dilakukan secara online atau media internet dengan mencari dan mengumpulkan informasi – informasi berupa data – data yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti. *Internet Searching* merupakan teknik pengumpulan data melalui bantuan teknologi berupa alat atau mesin pencari di media internet dimana segala informasi dari berbagai era tersedia didalamnya. *Internet Searching* sangat memudahkan dalam rangka membantu peneliti menemukan suatu data dimana kecepatan, ketepatan, kelengkapan dan ketersediaan data dari berbagai sumber tersedia. Diantaranya melalui alamat-alamat website yang biasa digunakan dalam pencarian data seperti www.google.com, jurnal elektronik,, berita-berita online dan lain-lain.

3.3.2 Studi Lapangan

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan antara lain :

1. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)

Wawancara mendalam adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. (Ardianto, 2011:178) wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (Berulang – Ulang) secara Intensif. “Wawancara mendalam dianggap metode yang selaras dengan perspektif interaksi simbolik, hal ini dikarenakan pihak yang

diwawancarai memungkinkan untuk mendefinisikan dirinya, dan lingkungannya”. (Mulyana, 2008:183)

2. Observasi Partisipan atau *Observation Participant*.

Bogdan dalam bukunya mendefinisikan observasi partisipan sebagai penelitian yang bercirikan interaksi sosial yang memakan waktu yang cukup lama antara peneliti dengan subjek penelitian dalam lingkungan subjek, dan selama itu data-data dalam bentuk catatan lapangan dikumpulkan secara sistematis dan berlaku tanpa gangguan. Teknik pengumpulan data ini dapat mengefisienkan waktu penelitian dan peneliti dapat lebih memahami perilaku dari masyarakat tutur. Pada penelitian etnografi komunikasi, peneliti dapat memosisikan dirinya dalam perspektif outsider (Orang Luar) dan dapat juga dalam perspektif insider (Orang Dalam). “Observasi partisipan merupakan cara efektif untuk mengubah status peneliti dari outsider menjadi insider. Perubahan status peneliti dari outsider menjadi insider sangat diperlukan dalam penelitian etnografi komunikasi, peneliti minimalnya harus dapat berkomunikasi dengan masyarakat tutur yang ditelitinya. Karena apabila tidak demikian, peneliti tidak akan dapat menemukan pola komunikasi”. (Kuswarno: 2008:50)

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi yang diabadikan saat acara pelatihan fasilitator maupun

saat kunjungan serta wawancara. Hal ini sebagaimana yang di ungkapkan oleh Moleong:

“Sebuah dokumentasi juga bisa di artikan sebagai tulisan, gambaran, atau karya monumental dari seseorang. Dokumentasi 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, 2013:16)

3.4 Uji Keabsahan Data

Data yang sudah terkumpul melalui teknik pengumpulan data dapat di uji keabsahannya melalui sebuah uji keabsahan data. Dalam penelitian deskriptif komunikasi uji keabsahan data dapat dilakukan dengan beberapa cara, “Creswell mengemukakan satu teknik uji keabsahan data yaitu *responden validation*, yaitu teknik memeriksa informan yang diminta bantuannya dalam penelitian. Informan yang dipilih haruslah bisa mewakili masyarakat yang diteliti, dan memiliki pengetahuan yang bisa dipertanggungjawabkan mengenai objek penelitian. Penting juga untuk mengecek informasi yang diberikan, apakah benar benar murni atau telah dicampur dengan motif – motif tertentu dari informan”. (Kuswarno, 2008:65) Creswell juga dalam buku “*Research Design*” mengemukakan ada beberapa strategi dalam uji keabsahan data, antara lain:

1. *Membercheck*

Pengertian membercheck adalah proses untuk mengecek ulang sebuah data yang dilakukan penelitian dari pemberi data. Dalam hal ini, penelitian memberikan transkrip wawancara kepada para informan yang kemudian melakukan pengecekan pada transkrip wawancara tersebut, selanjutnya para

informan menandatangani lembar transkrip wawancara. Hal ini bertujuan agar informasi yang ditulis oleh peneliti, sesuai dengan pandangan informan. Dari ketiga uji keabsahan data peneliti mengambil dan memfokuskan pada membercheck karena setelah melakukan wawancara maka akan dilakukan pengecekan ulang supaya menghasilkan data yang valid.

2. Diskusi Dengan Teman Sejawat

Dalam teknik ini peneliti melakukan diskusi dengan beberapa rekan-rekan sejawat atau se-profesi mengenai penelitian yang peneliti lakukan. Salah satunya peneliti melakukan diskusi bersama Mutiara, dan Sarah, yang memiliki penelitian yang sejenis. Peneliti menanyakan tanggapan mengenai penelitian yang peneliti lakukan, dan diapun memberikan tanggapannya bahwa penelitian yang peneliti lakukan mengenai strategi komunikasi sudah sesuai dengan apa yang dia ketahui. memberikan masukan-masukan kepada peneliti mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan.

“Pemeriksaan sejawat berarti pemeriksaan yang dilakukan dengan jalan mengumpulkn rekan-rekan sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama mereka penelitian dapat me-review persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan” (Moleong, 2013:334).

3.5 Teknik Analisa Data

Analisis data yang dimaksudkan untuk menganalisis dari hasil catatan lapangan, atau dari sumber informan yang di peroleh. Setelah data terkumpul maka dilakukanlah pengaturan, mengurutkan, mengelompokan dan mengkatagorikannya, sehingga dapat dijadikan suatu tuntunan.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada dasarnya dalam penelitian etnografi komunikasi proses analisis data bersamaan dengan proses pengumpulan data. Analisis data menurut Patton (1980:268) dalam Moleong adalah :

“Proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar” (Moleong, 2007:280)

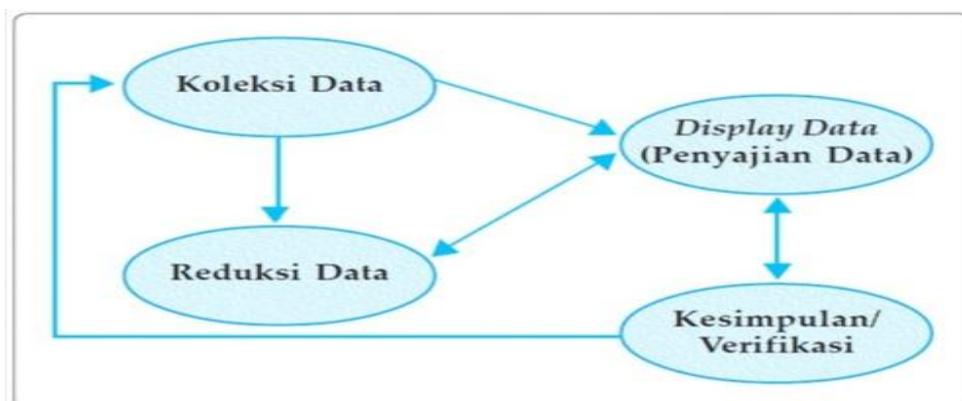
Analisis data kualitatif menurut Bogdan dalam Sugiyono yang berjudul memahami penelitian kualitatif adalah :

“Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.” (Sugiyono, 2012:88)

Alur yang di Penulis menggunakan analisis data mode alur Miles dan Hurberman, dimana dalam menjelaskan analisis data mempunyai tiga diantaranya:

Gambar 3.1

Model Miles dan Hurberman,



Sumber: Model Miles dan Hurberman, Sugiyono 2005

1. Reduksi data, yaitu data yang di peroleh dilapangan di ketik dalam bentuk laporan, proses memilih data, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan dan veifikasi.
2. Penyajian data, dalam alur ini seluruh data-data dilapangan yang berupa dokumen, hasil wawancara, dan hasil observasi akan dianalisis sehingga dapat memunculkan deskripsi
3. Penarikan kesimpulan merupakan hasil akhir proses analisis data, dimana peneliti akan mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan data yang di teliti dapatkan melalui penelitian tersebut. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu sama lain sehingga mudah di tarik kesimpulan sebagai jawabn dari sikap permasalahan yang ada (Milles And Huberman, *terj.* Rosidi, 1992:16)

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berdasarkan pada pengumpulan data. Pengumpulan data primer maupun data sekunder berdasarkan dokumentasi atau penelitian. Penilaian data untuk menyeleksi kategorisasi data primer atau data sekunder. Interpretasi data dilakukan untuk menafsirkan data-data yang ditemui di lapangan. Kesimpulan dihasilkan berdasarkan dari pertanyaan-pertanyaan tentang permasalahan. Peneliti menggunakan teknik analisa data deskriptif. Hal ini dikarenakan peneliti hanya akan mendeskripsikan fakta-fakta yang ada di lapangan. Analisa data deskriptif akan menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing atau verifying. Berikut adalah model interaktif

dalam analisis data dalam gambar mengenai model interaktif dalam analisis data dapat dilihat.

3.6 Lokasi dan waktu

Lokasi dan waktu penelitian akan disesuaikan dengan peneliti, sehingga diharapkan pada kegiatan penelitian ini tidak akan mengganggu terhadap kegiatan utama si peneliti maupun kegiatan informan.

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di XL Axiata Cimahi di lokasi Jln. Raya Barat No. 294 Cimahi Bandung.

3.6.2 Waktu penelitian

Waktu prapenelitian, penelitian dan penyusunan dilakukan selama 6 bulan terhitung dari bulan Januari 2019 hingga Juli 2019. Pada penelitian ini peneliti memaparkan dalam bentuk Tabel sebagai berikut :

Tabel 3.3
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																							
		Januari 2019				Februari 2019				Maret 2019				April 2019				Mei 2019				Juni 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul		■																						
2.	Acc Judul			■																					
3.	Pengajuan Pembimbing SUP				■																				
4.	Bimbingan dan Revisi BAB I				■	■																			
5.	Bimbingan dan Revisi BAB II dan BAB III				■	■																			
6.	Revisi BAB I,II,III						■																		
7.	Sidang UP							■																	
8.	Revisi UP								■																
9.	Pengumpulan data penelitian lapangan									■	■														
10.	Pengolahan data										■	■													
11.	Bimbingan Revisi BAB IV											■													
12.	Bimbingan dan Revisi BAB V												■	■	■	■									
13.	Penyelesaian Skripsi																				■	■			
14.	Sidang Skripsi																					■	■		
15.	Revisi Skripsi																						■	■	

Sumber, Peneliti 2019