BAB III
METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Pada desain penelitian ini, peneliti melakukan suatu penelitian dengan pendekatan secara Kualitatif dimana untuk mengetahui dan mengamati segala hal yang menjadi ciri sesuatu hal.

Menurut David Williams dalam buku Lexy Moleong menyatakan: "Bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah" (Williams dalam Moleong, 2007:5).

Menurut penulis pada buku kualitatif lainnya, seperti yang diungkapkan oleh Denzin dan Lincoln dalam buku Lexy Moleong, menyatakan: "Bahwa penelitian kualitatif adalah penlitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada" (Denzin & Lincoln dalam Moleong, 2007:5)

Pengertian kualitatif lainnya, seperti yang diungkapkan oleh Denzin dan Lincoln dalam Moleong, menyatakan:

> "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 pengertian ini, para penulis masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian

> kualitatif adalah berbagai macam metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. (Denzin & Lincoln, Moleong dalam 2007:5)

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. Metode deskriptif menurut penjelasan Elvinaro dalam buku Metode Penelitian *Public Relations* :

> "Metode deskriptif adalah metode yang menitik beratkan pada observasi suasana alamiah *(natural setting).* Peneliti terjun langsung ke lapangan bertindak sebagai pengamat dan membuat obsrevasi tanpa berusaha memanipulasi variabel". (Elvinaro, 2010:60).

Metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berlaku pada saat ini di lapangan yang dijadikan objek penelitian, kemudian data atau informasinnya di analisis sehingga diperoleh suatu pemecahan masalah peneliti menggunakan metode deskriptif ini dikarenakan suatu perhatian pada informan yang menarik dari segi bagaimana para pelaku komunikasi baik komunikator maupun komunikan melakukan interaksi.

3.2. Teknik Penentuan Informan

3.2.1 Subjek Peneltian

Subjek penelitian adalah sesuatu, baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaannya (attribut-nya) akan diteliti. Dengan kata lain subjek penelitian adalah sesuatu yang di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian

3.2.1.1 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang 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 *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, "teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu" (Sugiyono, 2010:300).

Pemilihan informan didasari dari kualitas informasi terkait dengan penelitian. Kriteria-kriteria yang ditentukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Terlibat dalam perencanaan kegiatan strategi komunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia divre III *site operation* Kopo melalui kegiatan *Open Table* (OT). Sepeti misalnya *Asst. Manager Home Service* III dan juga Supervisor.
b. Terlibat secara langsung dalam kegiatan strategi komunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia divre III *site operation* Kopo melalui

kegiatan *Open Table* (OT). Seperti misalnya Koordinator, *Avenger (sales)*, dan para pengunjung kegitan *open table*.

Adapun untuk pemilihan tempat penelitian merupakan atas kesepakatan bersama antara peneliti dengan informan dan disesuaikan dengan kajian peneliti. Untuk lebih jelas, informan penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Lama Bekerja	Usia	Pendidikan Terakhir
1.	Kusnandar	*Asst.Manager Home Service* III	29 tahun	53th	D1
2	Zurianti, A.Md	*Suprevisor*	31 tahun	52th	D3
3	Jojo	*Koordinator*	18 tahun	50th	SMA
4	Yuki Pramukti, A.Md	*Avenger (sales)*	10 tahun	49th	D3

Sumber: Peneliti, 2016

3.2.1.2 Informan Pendukung Penelitian

Informan pendukung yaitu orang-orang yang menggunakan produk Indihome melalui kegiatan *Open Table* (OT), dimana informasi tersebut dapat melengkapi data-data yang dianggap kurang dan sekiranya dibutuhkan.

Tabel 3.2
Informan Pendukung Penelitian

No	Nama	Umur	Pekerjaan	Keterangan
1	Hendi Rohaendi	42th	Pegawai Swasta	Pengunjung kegiatan *Open Table* (OT), pengguna produk IndiHome
2	Yani Hadisaputri	30th	Pemilik Kostan	Pengunjung kegiatan *Open Table* (OT), pengguna produk IndiHome
3	Fikar Lataba	35th	Wiraswasta	Pengunjung kegiatan *Open Table* (OT), pengguna produk IndiHome

Sumber: Peneliti, 2016

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 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 dalam buku Rosadi Ruslan, 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" (Supranto dalam Ruslan, 2003:31).

a. Tinjauan Pustaka

   Tinjauan pustaka adalah mengumpulkan data melalui buku-buku literatur dan sumber data lainnya, dilengkapi dengan pendapat para ahli yang berhubungan dengan permasalahan dibahas untuk mendapatkan data teoritis yang akan dijadikan sebagai bahan pembanding dalam pembahasan masalah. Seluruh data yang telah diperoleh melalui cara ini merupakan data yang disajikan dengan cara mengutip dan mengungkapkan kembali teori-teori yang ada yang

berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan demi menunjang kesempurnaan dari hasil penelitian.

b. Penelusuran Data *Online*

Melakukan penelusuran data melalui media online seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas online, sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data-informasi online yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah mungkin, sesuai dengan kebutuhan peneliti. Dan peneliti menggunakan data online seperti dari: *www.elib.ac.id, www.indihome.co.id*. Karena didalam situs ini banyak informasi-informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan penelitian ini.

3.3.2 Studi Lapangan

Adapun studi lapangan yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang valid dan faktual yang diharapkan berkenaan dengan penelitian yang dilakukan mencakup beberapa cara diantaranya yakni :

a. Wawancara mendalam

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

Wawancara mendalam dalam buku Metode Penelitian Kualitatif menurut Lexy J. Moleong menyebutkan bahwa wawancara mendalam adalah:

"Percakapan dengan maksud dan tujuan tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan

pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu" (Moleong, 2007:135).

Wawancara juga dimaksudkan untuk memverifikasi khususnya pengumpulan data, wawancara yang akan dilakukan secara terstruktur bertujuan mencari data yang mudah dikuantifikasi, digolongkan, diklasifikasikan dan tidak terlalu beragam, dimana sebelumnya peneliti menyiapkan daftar pertanyaan.

Menurut Rachmat Kriyantoro dalam buku Teknik Praktis Riset Komunikasi wawancara dibagi dua, yaitu :

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)

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. Wawanacara akan dilakukan kepada *Asst. Manager Home Service* III serta yang terlibat dalam kegiatan strategi komunikasi yang dilakukan dan kepada khalayak yang datang dalam kegiatan.

b. Observasi Non Partisipan

Teknik pengamatan atau observasi merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang biasa dipergunakan untuk

menilai sesuatu melalui pengamatannya terhadap objeknya secara langsung. Observasi berperan merupakan pengamatan dengan cara khusus dimana peneliti tidak bersifat pasif sebagai pengamat namun memainkan peran yang mungkin dalam berbagai situasi bahkan berperan menggairahkan peristiwa yang sedang dipelajari. Sebelum pengamatan dilakukan peneliti menyiapkan panduan pengamatan, kemudian pada saat mengamati peneliti dapat menggunakan lembar pengamatan untuk mencatat hal-hal yang diamatinya. Lembar pengamatan dapat berupa ceklis maupun catatatan kejadian

Observasi Non Partisipan adalah dimana observer tidak ikut di dalam kehidupan orang yang akan diobservasi, dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat. Di dalam hal ini observer hanya bertindak sebagai penonton saja tanpa harus ikut terjun langsung ke lapangan. Dalam penelitian ini observer senagai pengamat dalam kegiatan strategi komunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia.Tbk melalui kegiatan *Open Table* (OT).

c. **Dokumentasi**

Memuat data-data pada penelitian sebagai upaya untuk menafsirkan segala hal yang ditemukan dilapangan, perlu adanya dokumentasi-dokumentasi dalam berbagai versi.

Studi dokumentasi 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 dokumuen yang dilaporkan dalam penelitian adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang telah dilakukan dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Menurut Sugiyono cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi data, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus *negative*, dan *membercheck.* Tetapi memilih beberapa saja sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian yang dilakukan.

1. Meningkatkan Ketekunan *(Persistent observation)*

   Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.

Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar/dipercaya atau tidak.

2. Triangulasi

   Diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara megecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

3. Diskusi dengan teman sejawat

   Peneliti dapat mendiskusikan hasil temuan sementaranya dengan teman sejawat peneliti. Atau dapat dilakukan dalam suatu moment pertemuan sumber data lalu dilakukan diskusi untuk mendapatkan data yang benar-benar teruji. (Sugiyono, 2010:273).

   Menurut Moleong mengungkapkan bahwa diskusi dengan teman sejawat akan menghasilkan :

   1) Pandangan kritis terhadap hasil penelitian
   2) Temuan teori *substantive*
   3) Membantu mengembangkan langkah berikutnya
   4) Pandangan lain sebagai pembanding. (Moleong, 2007)

3.5 Teknik Analisis Data

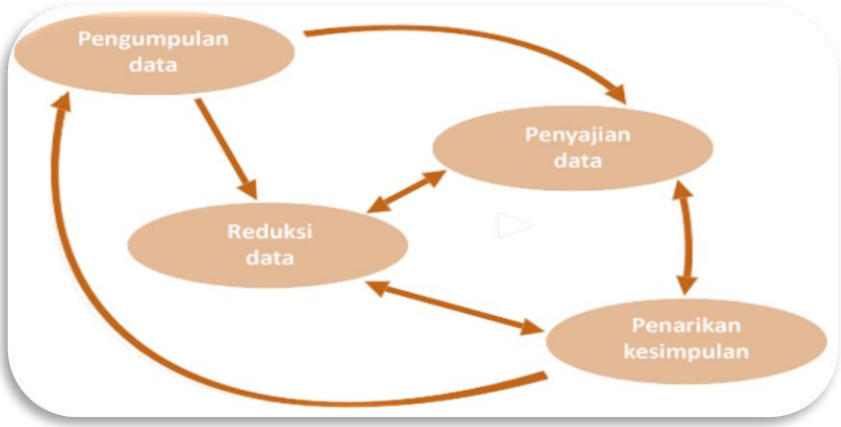
Teknik analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, maka diperlukan teknik langkah-langkah untuk menganalisa data-data yang telah diperoleh. Teknik analisa data adalah suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematis mengenai 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, 2007:248).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman 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 dalam buku Sugiyono adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1

Komponen-Komponen Analisis Data : Model Kualitatif



Sumber: (Miles and Huberma dalam Sugiyono, 2010:247)

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 akan 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 kualifasi jawaban informan penelitian kembali catatan yang telah diperoleh setelah mengumpulkan data. Peneliti akan mereduksi data setelah melakukan pengumpulan data, hal ini

bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti selama dilapangan.

3. Penyajian Data atau Analisis data, yakni penyusunan penyajian kategori jawaban informan dalam tabel/ tabulasi serta gambar/ kecenderungan dari informan disertai analisis awal terhadap berbagai temuan data di lapangan sebagai proses awal dalam pengolahan data. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami. (Miles and Huberman dalam Sugiyono, 2010:247)

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Peneliti akan melakukan observasi di PT. Telekomunikasi Indonesia Divre III *site operation* Kopo. Penelitian yang dilakukan terfokus pada satu Organisasi/Perusahan.

Alamat : Jl. Kopo Sayati, No. 182, Bandung

Telepon : (022) 5401122

Faximile : (022) 5413660

Website : http://www.telkom.co.id

3.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 3 bulan. Terhitung dari pertegahan bulan Desember 2015 sampai bulan Februari 2016. Mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga ke penyelesaian. Dengan kegiatan yang akan diteliti ialah kegiatan *Open Table* (OT) yang di laksanakan dari bulan Juni 2015 sampai Juni 2016.

Tabel 3.3
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																			
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																				
2	Penulisan BAB I																				
	Bimbingan																				
3	Penulisan BAB II																				
	Bimbingan																				
4	Penulisan BAB III																				
	Bimbingan																				
5	Seminar UP																				
6	Revisi UP																				
7	Wawancara Penelitian Lapangan																				
8	Penulisan BAB IV																				
	Bimbingan																				
9	Penulisan BAB V																				
	Bimbingan																				
10	Penyusunan Keseluruhan Draft																				
11	Sidang Skripsi dan Revisi																				

Sumber: Peneliti, 2016