BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Peneliti melakukan metode penelitian dengan 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 deskripftif 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.

Menurut Deddy Mulyana dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif, menyatakan :

> “Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk

> dan isi perilau manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif." (Mulyana, 2003 : 150)

Sedangkan menurut Denzin dan Lincoln (1987) dalam buku Lexy Moleong, menyatakan bahwa:

> "Bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada"(Moleong, 2007:5)

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif, metode deskriptif menurut Djalaludin Rakhmat adalah :

> "Metode deskriptif yaitu dengan cara mempelajari masalah-masalah dan tata cara yang berlaku dalam masyarakat, serta situasi-situasi tertentu dengan tujuan penelitian yaitu menggambarkan fenomena secara sistematis, fakta atau karakteristik, populasi tertentu atau bidanng tertentu secara faktual dan cermat."(Rakhmat,1997:22)

Sedangkan Menurut Dr. Elvinaro Ardianto dalam buku Metode Penelitian untuk *Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, metode kualitatif deskriptif sebagai berikut :

> "Metode kualitatif deskriptif menitik beratkan pada observasi dan suasana alamiah *(natural setting).* Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi. Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variabel." (Ardianto, 2011:60)

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.

3.2 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dipercaya untuk memberikan informasi tentang penelitian yang diharapkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*, dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif menurut Sugiyono, adalah :

> "*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti." (Sugiyono, 2012:54)

Kriteria yang ditetapkan oleh peneliti, berdasarkan lamanya anggota Serikat Karyawan TELKOM bergabung yang memiliki peranan penting dalam menjalin mitra kerja kepada manajemen dan jabatan dalam struktur organisasi dan divisi dalam perusahaan TELKOM.

Tabel 3.1

Data Informan Penelitian

No	Nama	Usia	Lama Bergabung di SEKAR	Jabatan di SEKAR	Divisi di TELKOM
1.	Syahrul Akhyar	54	15 tahun	Ketua Umum DPP	Yakes
2.	Imron	52	7 tahun	Ketua 2	Dit. NITS
3.	Anggiat Sitomorang	54	15 tahun	Kabid. Litbang	DSO
4.	Purnama Rahardja	43	8 tahun	Kabid. Kesibo	Telkom Corporate University

Sumber : Peneliti 2015

Adapun informan pendukung sebanyak 3 (tiga) orang, untuk memperkuat data dan informasi yang telah didapat. Kriteria yang termasuk dalam informan pendukung ini adalah perwakilan karyawan dari beberapa divisi dalam perusahaan Telkom.

Tabel 3.2

Data Informan Pendukung

No	Nama	Usia	Divisi di TELKOM
1	Viki	32	Bisnis Service
2	Tri Pujianto	41	ISC
3	Asep Hidayat	52	Internal Audit

Sumber : Peneliti 2015

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Studi Pustaka

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. Penelusuran data online menurut Burhan Bungin adalah :

> "Tata cara 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 mugkin dan dapat dipertanggung jawabkan secara akademis".(Bungin,2008:148)

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

3.3.2 Studi Lapangan

a. Wawancara Mendalam *(indepth interview)*

Wawancara yang mendalam adalah suatu teknik metode penelitian dalam penelitian kualitatif, dimana seorang responden atau kelompok responden mengomunikasikan bahan-bahan dan mendorong untuk didiskusikan secara bebas. Seringkali pewancara dilatih secara psikologis agar ia dapat menggali perasaan dan sikap yang tersembunyi dari responden (Dun, 1986 : 219).

Dengan demikian wawancara mendalam *(in-depth interview)* adalah suatu proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antara peneliti sebagai pewawancara

dengan informan atau yang memberi informasi dalam konteks observasi partisipasi.

Dengan melakukan wawancara, peneliti dapat memasuki dunia pikiran dan perasaan informan. Informasi berdasarkan perspektif, pikiran dan perasaan informan yang disebut informasi emik (pandangan informan) dan tidak dapat dipisahkan dari informasi etik (pandangan peneliti).

Teknik pengambilan data dengan menggunakan tanya jawab langsung dengan anggota organisasi Serikat Karyawan TELKOM, yang di anggap memiliki data dan dapat dijadikan sumber informasi tentang penelitian ini, dengan tujuan untuk mengumpulkan data dan informasi tentang strategi komunikasi. Didalam wawancara ini peneliti menggunakan lembaran berisi garis besar pokok-pokok, topik atau masalah yang dijadikan pegangan dalam pembicaraan, serta menggunakan daftar pertanyaan yang terperinci, namun terbuka yang sudah peneliti persiapkan.

b. Observasi Non Partisipan

Nasution (1988) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. (Sugiyono,2012:64).

Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi non partisipan yaitu dengan mengamati pencapaian harapan karyawan

melalui serikat karyawan terhadap manajemen perusahaan TELKOM. Selama observasi berlangsung peneliti mencatat apa yang dilihat, didengar, dan dirasakan, dari seluruh peristiwa atau hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Dokumentasi

Metode atau teknik pengumpulan data melalui dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial. Dokumen merupakan catatan yang di dalamnya terdapat sebuah peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen tersebut bisa dalam bentuk tulisan, gambar, atau proses interaksi yang dilakukan pada saat wawancara.

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik tringulasi yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya. (Moleong, 2011:330) Pada penelitian ini triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan jawaban yang disampaikan oleh

informan utama dengan informan pendukung untuk mendapatkan data yang cocok dan sesuai.

2. *Member Check*

Pengecekan dengan anggota atau *member check* yang terlibat dalam proses pengumpulan data sangat penting dalam pemeriksaan derajat kepercayaan, yang dicek dengan anggota yang terlibat meliputi data, kategori analitis, penafsiran, dan kesimpulan. Para anggota yang terlibat yang mewakili rekan-rekan mereka dimanfaatkan untuk memberikan reaksi dari segi pandangan dan situasi mereka sendiri terhadap data yang telah diorganisasikan oleh peneliti. (Moleong,2011:335)

Dapat diikhtisarkan bahwa pengecekan anggota berarti peneliti mengumpulan para peserta yang telah ikut menjadi sumber data dan mengecek kebenaran data dan interpretasinya. Hal ini dilakukan dengan jalan :

a) Penilaian dilakukan oleh responden
b) Mengoreksi kekeliruan
c) Menyediakan tambahan informasi secara sukarela
d) Memasukan responden dalam kancah penelitian, menciptakan kesempatan untuk mengikhtisarkan sebagai lanagkah awal analisis data. (Moleong,2011:336-337)

3. 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 berarti pemeriksaan yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa sedang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti dapat me-*review* persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan. (Moleong, 2007:334)

3.5 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif, sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis.

Definisi analisis data menurut Sugiyono dalam buku memahami penelitian kualitatif, adalah :

> "Analisis data adalah mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisir data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih nama penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain". (Sugiyono, 2005:89)

Data yang telah diperoleh dari penelitian yang telah di dapat, maka dilakukan beberapa tahap analisis data, sebagai berikut :

1. **Pengumpulan Data**

   Tahap ini merupakan tahap awal dalam teknik analisa data dimana peneliti melakukan pengumpulan dan pencarian akan data yang dibutuhkan. Pada tahap ini, peneliti pun dapat melakukan tahap klasifikasi awal yang secara ideal peneliti akan melakukan pengorganisasian, pelacakan, serta pencatatan data yang relevan dan yang dibutuhkan oleh peneliti.

2. **Mereduksi Data**

   Tahap ini merupakan tahap dimana peneliti melakukan seleksi data setelah peneliti memiliki berbagai data yang telah terkumpul. Selain menseleksi, proses reduksi datapun melalui tahapan-tahapan dimana peneliti harus merangkup, memilih hal-hal yang penting serta dicari tema dan polanya. Reduksi data dilakukan berpandu pada tujuan yang akan dicapai dalam penelitian tersebut. Dengan demikian, proses reduksi data bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. **Menampilkan Data**

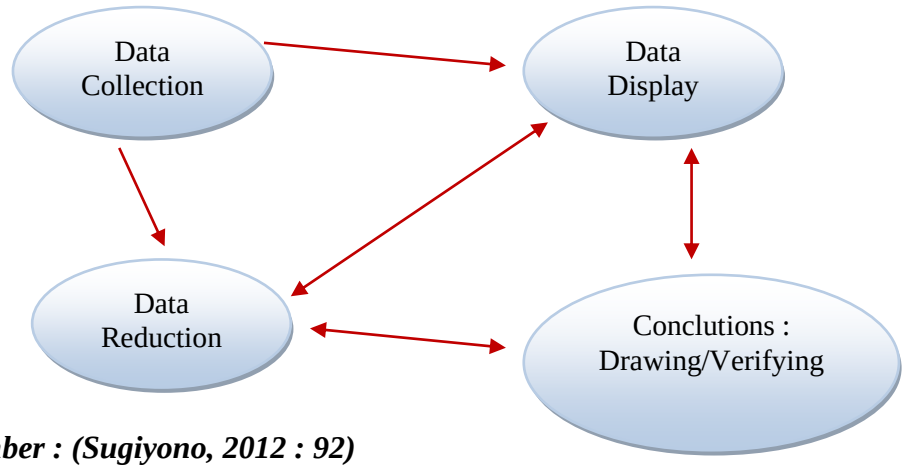
   Data display merupakan tahapan kedua dalam teknik analisis data dimana pada tahap ini, data disajikan atau mendisplaykan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti, penyajian data didominasi oleh teks yang bersifat naratif dan didukung oleh data berbentuk bagan.

4. Kesimpulan Verifikasi

Tahap kesimpulan verifikasi atau *conclution verification* merupakan tahap terakhir dalam teknik analisis data. Dalam tahap ini, data yang diperoleh, direduksi, dan disajikan pada akhirnya melalui tahap pengumpulan atau disebut juga dengan tahap verifikasi. Dalam tahap ini, kesimpulan pada awalnya masih bersifat sementara, yang kemudian akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tahap ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal namun tidak sepenuhnya seperti itu karena masalah dan rumusan masalah akan berkembang sesuai dengan yang terjadi di lapangan. (Sugiyono, 2012:92)

Gambar 3.1

Alur Model Analisa Data



Sumber : (Sugiyono, 2012 : 92)

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di kantor SEKAR TELKOM, PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk Lantai 4 yang beralamat di Jl. Japati nomer : 1, Bandung.

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan terhitung dari bulan Februari sampai bulan Agustus 2015. Mulai dari persiapan pengajuan judul, pelaksanaan hingga penyelesaian.

Tabel 3.3

Jadwal Penelitian

No	Uraian	Bulan (Tahun 2015)																											
		Februari				Maret				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	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan																												
	Pengumpulan Judul																												
	Persetujuan Judul																												
	Persetujuan Pembimbing																												
	Bimbingan Judul																												
2.	Pelaksanaan																												
	BAB I																												
	BAB II																												
	BAB III																												
	ACC draft seminar UP																												
3.	Seminar UP																												
	Revisi setelah UP																												
4.	Penelitian																												
	- Observasi																												
	- Wawancara																												
	- Dokumentasi																												
5.	BAB IV																												
6.	BAB V																												
7.	Bimbingan semua draft skripsi																												
8.	ACC skripsi																												

Sumber : Peneliti 2015