BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Secara sistematis penelitian memang sudah seharusnya dilakukan menggunakan metode dan pendekatan tertentu sebagai pisau bedah dalam suatu penelitian. Metode penelitian menjadi penting, karena dengan menggunakan metode, sebuah penelitian akan menemukan akar permasalahan dari suatu objek penelitian dengan suatu cara tertentu. Dalam 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

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian yang dianggap relevan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu metode deskriptif. Seperti yang dikemukakan Bogdan dan Taylor (1992) yang dikutip Moleong "Pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati". (Moleong, 2007:4).

Menurut Dr. Elvinaro Ardianto dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian untuk *Public Relations* Kuantitatif dan Kualitatif menjelaskan bahwa :

> "Metode deskriptif–kualitatif sangat berguna untuk melahirkan teori-teori tentatif. Itu adalah perbedaan esensial antara metode deskriptif–kualitatif dengan metode-metode yang lain. Metode kualitatif bisa dikatakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati". (2011:60).

Sementara itu menurut penulis pada buku kualitatif lainnya, seperti yang di ungkapkan Sugiyono menyatakan:

> "Bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah,(sebagai lawannya adalah 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 dari pada generalisasi." (2009:5).

Moleong memaparkan beberapa definisi penelitian kualitatif dari berbagai ahli, beliau mengemukakan :

> "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah". (Moleong, 2007:6)

Sebagaimana dikemukakan oleh beberapa ahli (Bogdan dan Taylor, 1975:5; Sugiono, 2009:5 & Moleong, 2007:6), metode penelitian kualitatif sangat bergantung pada pengamatan mendalam terhadap perilaku manusia dan lingkungannya oleh peneliti. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah berupaya untuk mengetahui, menguraikan, serta mendeskripsikan mengenai Gaya Komunikasi Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon Dalam Meningkatkan Motivasi Sales.

Berangkat dari judul penelitian ini yakni Gaya Komunikasi Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon Dalam Meningkatkan Motivasi Sales, peneliti menggunakan metode deskriptif guna menjawab rumusan masalah pada penelitian ini. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya. Metode deskriptif itu sendiri menggambarkan dan menganalisis data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan nyata. Adapun definisi metode deskriptif yakni :

> "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 di bidang tertentu secara faktual dan cermat". (Rakhmat, 2002 : 22).

Pengertian lain mengenai metode deskriptif menurut Sugiyono adalah sebagai berikut : "Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas." (2009:21).

Sedangkan menurut Moh. Nazir pengertian metode deskriptif adalah : "Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang". (2003:4).

Dengan demikian didasarkan pada penjabaran mengenai pengertian pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, maka pengaplikasian kajian pada penelitian ini yang berjudul Gaya Komunikasi Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon Dalam Meningkatkan Motivasi Sales, peneliti ingin mengetahui Gaya Komunikasi apa saja yang digunakan dari seorang Sales Manager untuk meningkatkan motivasi karyawannya (sales) di PT. Rema Tp Top guna mencapai tujuan perusahaan dan target penjualan yang ingin dicapai oleh Divisi Sales.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam menyelesaikan penelitian yang diambil, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, dan fakta yang akan peneliti lihat guna menyelesaikan hasil akhir dari penelitian. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang di tetapkan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan, sebagai berikut :

3.2.1 Studi Pustaka

Memahami apa yang di teliti, maka upaya untuk menjadikan penelitian tersebut layak menjadi sebuah penelitian. 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 diperpustakaan” (Ruslan, 2003:31). Studi kepustakaan

digunakan untuk mempelajari sumber bacaan yang dapat memberikan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti. Seperti yang ada dalam penelitian ini, peneliti menggunakan buku-buku sebagai sumber studi kepustakaan yang relevan, antara lain yaitu studi kepustakaan tentang deskriptif, gaya komunikasi, dan motivasi.

3.2.2 Penelusuran Data *Online/Internet Searching*

Penelusuran data *online* menurut Burhan Bungin dalam Elvinaro 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 mungkin dan dapat di pertanggung jawabkan secara akademis." (2011:137).

Dari pendapat Burhan Bungin yang dikutip diatas, peneliti menggunakan sumber *online* sebagai data pendukung untuk kebutuhan informasi penelitian ini, baik dengan menggunakan jasa "*search engine*" seperti: google, dan blog. Karena didalam situs ini banyak informasi-informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan penelitian ini. Jadi, sudah selayaknya untuk mendapatkan informasi yang berkaitan, yang bisa didapat dari jaringan *online* untuk umum.

Dengan hal ini, upaya penelitian yang dilakukan pun dapat menjadi suatu penelitian yang dikatakan layak menjadi sebuah penelitian, karena tidak hanya berdasarkan pemikiran sendiri selaku peneliti melainkan pemikiran-pemikiran dan pendapat dari para ahli

atau penulis lainnya. Sehingga bisa dibandingkan, serta referensi yang dapat memberikan arah kepada peneliti.

3.2.3 Studi Lapangan

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

a. Wawancara Secara 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 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." (2009:72).

Menurut Sugiyono dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, (2009:73-74), 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. Wawanacara dilakukan kepada Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon dan juga Sales Eksekutif serta Sales Person.

b. Observasi Non Partisipatif

Menurut Margono pengertian dari observasi non partisipatif merupakan : "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 (Margono, 2005 : 161:162)".

Dalam observasi ini peneliti memilih observasi non partisipatif karena dalam penelitian yang berlangsung, peneliti tidak terjun langsung atau menjadi partisipan pada saat Sales Manager melakukan kegiatan *briefing*, ataupun menerapkan gaya komunikasi yang ia pakai kepada para sales untuk meningkatkan motivasi para sales yang biasa mereka lakukan saat awal dan akhir bulan, tetapi peneliti hanya mengamati terhadap Gaya Komunikasi Sales Manager yang dipakai dalam upaya meningkatkan motivasi para sales. Peneliti mengamati observasi dengan cara datang ke kantor agen Jawa Barat yang bertempat di di Jl. Pangeran Cakra Buana No. 8 Talun – Cirebon.

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 ataupun merekam suasana pada saat Sales Manager memantau, serta memberi arahan kepada para sales.

Menurut Sugiyono Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode obsevasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif Bahkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif ini akan semakin tinggi jika melibatkan / menggunakan studi dokumen ini dalam metode penelitian kualitatifnya hal senada diungkapkan Bogdan yang dikutip oleh Sugiyono.

> *"In most tradition of qualitative research, the phrase personal document is used broadly lo refer to any first person narrative produce by an individual which describes his or her own actions, experience, and beliefs".*
> "Di sebagian besar tradisi dari penelitian kualitatif, frase dokumen pribadi digunakan secara luas untuk melihat narasi orang pertama yang dihasilkan oleh seseorang dan menggambarkan kegiatannya sendiri, pengalamannya dan keyakinannya". (Sugiyono, 2009:83)

Dokumentasi yang dilakukan adalah pengambilan gambar pada saat melakukan wawancara maupun observasi ke lapangan mengenai PT Rema Tip Top Cirebon yang di dalamnya terdapat dokumentasi dari penelitian yang berlangsung. Hal ini sebagai bukti bahwa peneliti benar melakukan penelitian dan wawancara dengan informan.

3.3 Teknik Penentuan Informan

3.3.1 Informan Penelitian

Menurut Moleong dalam Ardianto mendefinisikan informan penelitian sebagai berikut : "Informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan atau informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian". (Ardianto, 2011:61-62). Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling*, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Subagyo *snowball sampling* adalah:

> "Teknik pengambilan sampel dengan bantuan key-informan, dan dari key informan inilah akan berkembang sesuai petunjuknya. Ibarat bola salju yang menggelinding, makin lama semakin besar. Dalam hal ini peneliti hanya mengungkapkan kriteria sebagai persyaratan untuk dijadikan sampel. (Subagyo,2006:31).

Dengan teknik *snowball* sampling ini dipilih Sales Manager Muhammad Siddiqqi sebagai *key* informan yang berjumlah satu orang, dan setelah itu *key* informan untuk selanjutnya memberikan petunjuk siapa informan dari Sales Eksekutif dan Sales Person yang berkompeten dalam penelitian. Peneliti memilih Sales Manager menjadi informan penelitian karena keterkaitan dengan judul penelitian yakni Gaya Komunikasi Sales Manager, yang akan menjadi dasar utama peneliti akan teliti. Peneliti ingin mengetahui Gaya komunikasi apa saja yang digunakan oleh Sales Manager tersebut. Maka dari sinilah peneliti memilih Sales Manager Bapak Muhammad Siddiqqi sebagai *key informan* pada penelitian ini. Selain *key informan* peneliti juga memilih empat informan pendukung

sebagai informasi pendukung atau informasi tambahan berkaitan dengan judul penelitian yakni Gaya komunikasi Sales Manager kepada para Sales, yang nantinya akan menambah hasil penelitian dari objek yang di teliti, apakah persepsi para sales sama terhadap gaya komunikasi yang digunakan oleh atasan mereka, atau bahkan persepsi mereka berbeda ketika melihat gaya komunikasi yang dipakai dalam berinteraksi para Sales. Peneliti memilih dua informan Sales Eksekutif, dan dua Sales Person karena Peranan Sales Eksekutif dan Sales Person dalam Divisi Sales menjadi ujung tombak di lapangan ketika menghadapi para distributor dan para konsumen otomotif di PT. Rema Tip Top Cirebon. Hal ini sebagai mata rantai kegiatan penjualan produk di lapangan untuk bertanggung jawab dalam seluruh kegiatan penjualan Divisi Sales Cirebon.

Adapun Informan Penelitian adalah Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon, dan para sales yang diambil dari perusahaan sebagai berikut:

Tabel 3.1

Key Informan

No.	Nama Informan	Umur	Jabatan	Lama Bekerja
1.	Muhammad Siddiqi	38	Sales Manager	5 Tahun

Sumber : Data Peneliti, 2016

Tabel 3.2

Informan Pendukung

No.	Nama Informan	Umur	Jabatan	Lama Bekerja
1.	Satria Pramana Agung	33	Sales Eksekutif	3,5 Tahun
2.	Hani Mutiara Soraya	26	Sales Eksekutif	3 Tahun
3.	Arry Wiriawan	23	Sales Person	2 Tahun
4.	Nuke Permatasari	23	Sales Person	1,5 Tahun

Sumber : Data Peneliti, 2016

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* (validitas interbal) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Menurut Sugiyono uji keabsahan data terdiri dari : "1) Perpanjangan pengamatan, 2) peningkatan ketekunan dalam penelitian, 3) triangulasi, 4) diskusi dengan teman sejawat, 5) analisis kasus negatif, dan 6) *membercheck*."'(Sugiyono, 2009:270). Namun peneliti hanya menggunakan 3 *point* dalam uji keabsahan data dalam penelitian ini, yaitu :

1. **Perpanjangan pengamatan** berarti peneliti kembali lapangan, melakukan pengawasan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini, berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan

lagi. Dalam hal ini peneliti datang kembali ke lapangan untuk membenarkan apa yang sudah di dapat dalam penelitian.

2. **Peningkatan 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. Meningkatkan ketekunan dapat dilakukan antara lain membaca berbagai referensi buku mapun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti melakukannya dengan cara membaca sumber-sumber artikel ataupun tulisan mengnai Gaya Komunikasi ini agar mendapatkan informasi tambahan dan kepastian data yang didapatkan baik.
3. ***Membercheck*** adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data (Sugiyono, 2010:302-309). Dalam hal ini peneliti mencoba mengecek kembali hasil wawancara dengan informan, ketika ada hasil yang kurang puas peneliti mulai menanyakan kembali melalui *chatting.*

3.5 Teknik Analisa Data

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, maka diperlukan teknik dan langkah-langkah untuk menganalisa data-data yang telah diperoleh. Teknik analisa data adalah suatu kegiatan yang

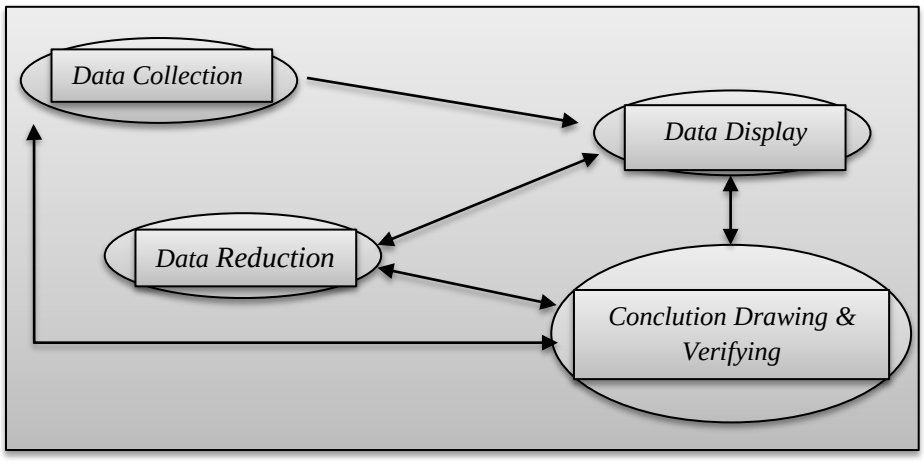
mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui bagian-bagian, hubungan diantara bagian dan keseluruhan. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman (1984) yang di kutip oleh Sugiyono mengemukakan bahwa :

> "Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui bagian-bagian, hubungan diantara bagian, dan hubungan bagian dengan keseluruhan". (2012:247).

Dibawah ini merupakan siklus komponen-komponen analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman yakni sebagai berikut :

Gambar 3.1

Komponen – Komponen Analisa Data



Sumber : Miles & Huberman dalam Sugiyono (2012:247)

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

1. ***Data Collection*** **(Pengumpulan Data)**

   Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

2. ***Data Reduction*** **(Reduksi Data)**

   Peneliti mengumpulkan informasi-informasi yang penting yang terkait dengan masalah penelitian, dan selanjutnya mengelompokan data tersebut sesuai dengan topik masalahnya.

3. ***Data Display*** **(Penyajian data)**

   Dalam menyajikan data yang telah dikumpulkan dapat berupa uraian singkat, hubungan antar kategori, *flow chart*. Bentuk penyajian data ini dapat memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya.

4. ***Conclusion Drawing/ verification***

   Merupakan tahap verifikasi berdasarkan hasil reduksi, interpretasi dan penyajian data. Dari tahapan tersebut akan diperoleh kesimpulan dalam menjawab hasil penelitian. Kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpilkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Tahapan-tahapan dalam analisis data diatas merupakan bagian saling berhubungan antara tahapan yang satu dengan yang lain. Analisis dilakukan secara *continue* atau berkelanjutan dari awal sampai akhir penelitian, dalam mengetahui Gaya Komunikasi Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon Dalam Meningkatkan Motivasi Sales.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini memiliki yang menjadi tempat penelitin dari peneliti serta waktu berlangsungnya penelitian ini, adapun lokasi dan waktunya sebagai berikut:

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Cirebon, dan penelitian dilakukan terfokus pada kantor cabang/agen PT. REMA TIP TOP yang beralamat di Jl. Pangeran Cakra Buana No. 8 Talun – Cirebon.

3.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung dan dilaksanakan oleh peneliti dengan menggunakan kurun waktu penelitian 6 (enam) bulan mulai dari bulan februari hingga juli seperti yang ditunjukkan tabel dibawah ini.

Tabel 3.3

Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan																											
		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	Pengajuan Judul																												
2	Persetujuan Judul																												
3	Penulisan Bab 1																												
	Bimbingan																												
4	Penulisan Bab II																												
	Bimbingan																												
5	Penulisan Bab III																												
	Bimbingan																												
6	Seminar UP																												
7	Penulisan BAB IV																												
	Bimbingan																												
8	Penulisan BAB V																												
	Bimbingan																												
9	Penyusunan Keseluruhan Draft																												
10	Sidang Skripsi																												

Sumber : Catatan Peneliti, 2016