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 (1995) 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" (Moleong, 2014:5)

Menurut penulis pada buku kualitatif lainnya, seperti yang diungkapkan oleh Denzin dan Lincoln (1987) 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" (Moleong, 2014:5)

Menurut Sugiyono dalam bukunya yang berjudul "Memahami Penelitian Kualitatif" mengatakan bahwa:

> "Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek 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." (Sugiyono, 2012: 9)

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 Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya, *Metode Penelitian Komunikasi*, bahwa:

> "Metode deskriptif, yaitu dengan cara mempelajari masalah-masalah dan tata cara yang berlaku dalam komunikan, serta situasi-situasi tertentu dengan tujuan penelitian yaitu menggambarkan fenomena secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat". (Rakhmat, 2002:22).

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.

Pada hakikatnya, peneliti menggunakan metode **kualitatif** dalam penelitian ini, karena melihat karakteristiknya penelitian ini hanya bertujuan

untuk menggambarkan atau mendeskripsikan secara faktual dan cermat atau dengan kata lain menggunakan **studi deskriptif**.

3.2 Informan Penelitian

Menurut Moleong dalam Ardianto mendefinisikan informan penelitan sebagai:

> "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).

Teknik penentuan informan yang dilakukan peneliti adalah menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012: 218-219).

Kriteria-kriteria yang ditentukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu Terlibat dalam kegiatan Penggunaan *Cyber Public Relations Facebook* PT Pindad (Persero) Dalam Menjaga Citra Perusahaan.

3.2.1 Informan Kunci

Menurut Moleong dan Adrianto mendefinisikan informan penelitian sebagai berikut:

> "Informan adalah orang yang dapat memeberikan keterangan atau informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian" (Ardianto, 2011:61-62).

Adapun Informan Kunci pada penelitian ini adalah beberapa staf karyawan PT Pindad (persero) yang terlibat dalam

pengunaan *Cyber Public Relations Facebok* PT Pindad (Persero) Dalam Menjaga Citra Perusahaan. Sebagaimana dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.1

Daftar Informan Kunci dalam Penelitian

No	Nama	Keterangan
1	Ibu Adel	*Corporate Communications Executive* bagian Protokol sekaligus pengelola Media sosial Facebook Fanpage PT Pindad (Persero).
2	Pak Rian	*Corporate Communications Executive* bagian AP Hubungan Media sekaligus pengelola Website resmi PT Pindad (Persero).
3	Pak Zaki	*Corporate Communications Executive* bagian Dokumentasi sekaligus sebagai orang yang meretouch atau mengedit foto untuk di *upload* ke media sosial.

Sumber: Peneliti 2016

Informan terpilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Informan kunci harus lebih mengetahui tentang penggunaan *Cyber Public Relations Facebook* PT Pindad (Persero) selain itu posisi pekerjaan informan yang berada pada ranah Hubungan media.

3.2.2 Informan Pendukung

Informan pendukung Untuk memperjelas dan memperkuat data yang lebih baik dalam informasi yang diperoleh. Peneliti menetapkan bahwa informan pendukung pada penelitian ini merupakan pengikut dari akun resmi *facebook fanpage* PT Pindad (Persero) dan dapat memberikan penilaian terhadap penggunaan *cyber public relations facebook fanpage* PT Pindad dalam sudut pandang masyarakat di luar perusahaan. Terdapatnya informan pendukung yang dijadikan sebagai perjelas, adapun informan Pendukung sebagai berikut:

Tabel 3.2

Daftar Informan Pendukung Dalam Penelitian

No	Nama	Keterangan
1	Muhamad Nur Insani	Karyawan BIJB Bagian Umum (General Affair)
2	Andini Qodriya Tanzil	Mahasiswa S1 Sastra Jepang Tahun 2012 Universitas Komputer Indonesia

Sumber: Peneliti, 2016

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. 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:

3.3.1 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. Observasi Nonpartisipan

Observasi yaitu menjelaskan, memberikan dan memperinci gejala yang terjadi dalam pengamatan langsung yang dilakukan selama mengadakan observasi yaitu dengan mengamati secara langsung Penggunaan *Cyber Public Relations Facebook* yang dilakukan PT Pindad.

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Kalau wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Marshall (1995) menyatakan bahwa "*through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior*" (Sugiyono, 2012:226).

Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, obsevasi dapat dibedakan menjadi *participant observation*

(observasi berperan serta) dan *non participant observation*, selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur.

Peneliti menggunakan jenis observasi *non partisipant*, dimana peneliti tidak melibatkan diri secara langsung dalam kegiatan Penggunaan *Cyber Public Relations Facebook* yang dilakukan PT Pindad pada departemen komunikasi korporat. Peneliti hanya melakukan pengamatan terhadap Penggunaan *Cyber Public Relations Facebook* yang telah dilakukan dengan datang ke kantor departemen komunikasi korporat PT Pindad (persero).

b. Wawancara Mendalam

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti.

Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon.

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data nya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Esterberg (2002) mendefinisikan *interview* atau wawancara sebagai berikut:

> "*a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and join construction of meaning about a particular topic*". (Sugiyono, 2012:231)

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu.

Wawancara tidak terstruktur mirip dengan percakapan informal. Metode ini bertujuan memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua responden, tetapi susunan kata dan urutannya disesuaikan dengan ciri-ciri setiap responden. (Mulyana, 2013:181)

c. Dokumentasi

Menurut Elvinaro Ardianto dalam bukunya Metodologi Penelitian Untuk *Public Relations* menyatakan bahwa:

> "Metode dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi peneliti sosial untuk menelusuri data historis. Sebagian besar data yang tersedia berbentuk surat, catatan harian, kenang-kenangan, dan laporan. Kumpulan data bentuk tulisan ini disebut dokumen, dalam arti luas termasuk monumen, artefak, foto, tape, microfilm, CD, dan hardisk. Dokumen adalah informasi yang disimpan atau didokumentasikan sebagai bahan dokumenter." (Ardianto, 2011:167).

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, 2008; 83)

Dokumentasi yang dilakukan adalah pengambilan gambar ketika saat melakukan wawancara maupun observasi ke

lapangan mengenai Penggunaan *Cyber Public Relations Facebook* Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad. Hal ini sebagai bukti bahwa benar melakukan penelitian dan wawancara dengan informan.

3.3.2 Studi Pustaka

Penelitian disini dalam melakukan penelitian tentu tidak 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. Studi Literatur

Peneliti mencari data dengan mengadakan penelahaan terhadap buku-buku *literature*, karya tulis yang bersifat ilmiah yang memiliki hubungan dengan pengesahaan yang sedang diteliti.

- Referensi Buku

  Referensi buku adalah buku yang dapat memberikan keterangan topik perkataan, tempat pariwisata, dan data statistika, pedoman, alamat, nama orang, riwayat orang-orang terkenal. Pelayanan referensi adalah pelayanan dalam menggunakan buku-buku referensi dan disebut “koleksi referensi”, sedangkan ruang tempat penyimpangan disebut

ruang referensi karena sifat dapat memberikan petunjuk harus selalu tersedia di perpustakaan sehingga dapat dipakai oleh setiap orang pada setiap saat.

- 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 dibutukan oleh peneliti sebagai hasil pendukung penelitian. Tentunya dengan melihat hasil karya ilmiah yang memiliki serta tinjauan yang sama.

b. Penelusuran Data Online

Internet sebagai salah satu hasil dari kemajuan dunia teknologi, kini sudah berkembang menjadi pusat data dan informasi yang penting dalam rangka mendukung proses kegiatan riset, khususnya dalam bidang komunikasi.

Dengan hal ini, upaya penelitian yang dilakukan pun dapat menjadi baik 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.

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* (validitas interbal) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan. 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.*

1. **Triangulasi**, diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan beberapa sumber data. (Sugiyono, 2012:241).

   Mathinson 1988 mengemukakan bahwa "*the value of triangulation lies in providing evidence-whether convergent, inconsistent, or contradictory*". Nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh *convergent* (meluas), tidak konsisten atau kontradiksi. (Sugiyono, 2012:241). Pada penelitian ini triangualasi data dilakukan dengan cara membandingan jawaban yang disampaikan oleh informan utama

dengan infroman kunci untuk mendapatkan data yang cocok dan sesuai.

2. **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 pemerikasaan 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, 2014:334).
3. ***Membercheck***, 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. Sehingga informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2012:276).

3.5 Teknik Analisa Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (1982) dalam buku *Metode Penelitian Kualitatif* menyatakan :

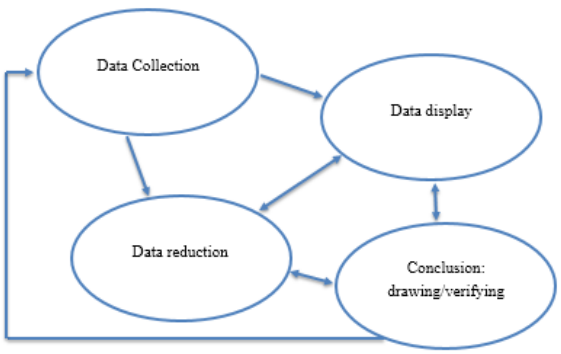
> "Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelol, mensestensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memeutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain" (Bodgan dan Biklen dalam Moleong, 2014:248).

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisa data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/vverification*. Langkah-langkah analisis ditunjukan pada gambar berikut:

Gambar 3.1

Komponen dalam analisis data (*Interactive model*)



Sumber: (Sugiyono, 2012:247)

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*)

   Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu maka perlu dicatat secara dan rinci. Seperti telah dikemukakan semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, komplek dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya. (Sugiyono, 2012:247)

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

   Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. (Sugiyono, 2012:249)

4. **Penarikan Kesimpulan (***Conclusion Drawing/verification*)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. (Sugiyono, 2012:252-253)

Dari 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. Analisis dilakukan secara berlanjut dari pertama sampai akhir penelitian, untuk mengetahui Penggunaan *Cyber Public Relations Facebook* PT Pindad (Persero).

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memilih untuk melakukan penelitian di PT Pindad (persero) yang berada di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat tepatnya beralamat di jalan Jendral Gatot Subroto no 517.

Fax. +62-22-7301222, Tlpn. +62-22-7312073

Website: http://www.pindad.com

Email: Info@pindad.com

Facebook: PT Pindad – Persero

3.6.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung dan dilaksanakan oleh peneliti dengan menggunakan kurun waktu penelitian 6 bulan terhitung dari bulan Februari 2016 sampai Juli 2016.

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 Skripsi																												
2	Persetujuan Judul Skripsi																												
3	Penentuan Dosen Pembimbing																												
4	Penulisan BAB I																												
5	Bimbingan BAB I																												
6	Penulisan BAB II																												
5	Bimbingan BAB II																												
7	Penulisan BAB III																												
8	Bimbingan BAB III																												
9	Pendaftaran Seminar UP																												
10	Pelaksanaan Seminar UP																												
11	Revisi Seminar UP																												
12	Penelitian di Lapangan																												
13	Penulisan BAB IV																												
14	Bimbingan BAB IV																												
15	Penulisan BAB V																												
16	Bimbingan BAB V																												
17	Penyusunan BAB I, II, III, IV, dan V																												
18	Persiapan Persyaratan Sidang																												
19	Pendaftaran Sidang																												
20	Sidang Skripsi																												

Sumber: Peneliti, 2016