BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah prosedur yang dilakukan dalam upaya mendapatkan data ataupun informasi untuk memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian yang telah diajukan. Oleh karena itu, penentuan tahapan penelitian berikut teknik yang digunakan harus mencerminkan relevansi dengan fenomena penelitian. Penulis berpijak dari realitas yang terjadi di lapangan, yaitu Strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung Dalam Mensosialisasikan E-Kiosk .

3.1 Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif, di mana peneliti hanya menggambarkan suatu karakteristik objek yang diteliti. Krisyantono dalam bukunya Teknik Praktis Riset Komunikasi menjelaskan bahwa:

> "Jenis riset ini bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu, Periset sudah mempunyai konsep dan kerangka konseptual." (Krisyantono, 2008:67).

Sedangkan metode deskriptif adalah menafsirkan, dan menuturkan data yang ada kemudian dianalisis sebagai mana dikemukakan oleh Jalaludin Rakhmat dalam metode penelitian komunikasi:

> "Metode deskriptif bertujuan melukiskan secara sistematis fakta dan cermat." (Rakhmat, 2012:22)

Melalui metode ini, peneliti menggambarkan masalah berdasarkan data relevan dan mendeskripsikan fakta tentang bagaimana strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Dalam Mensosialisasikan E-Kiosk .

3.2 Informan Penelitian

Menurut Moleong mendefinisikan informan penelitian sebagai berikut: "Orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalamantentang latar penelitian. Ia berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal. Sebagai anggota tim dengan kebaikannya dan kesukarelaannya ia dapat memberikan pandangan dari segi orang -orang dalam tentang nilai nilai sikap, bangunan, proses dankebudayaan yang menjadi latar penelitian tersebut." Moleong (2007:138).

Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive* , karena informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti. Dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian.

Antara sekian informan tersebut, ada yang disebut narasumber kunci (*key informan*) seorang ataupun beberapa orang, yaitu orang atau orang-orang yang paling banyak menguasai informasi (paling banyak tahu) mengenai objek yang sedang diteliti tersebut.

Informan kunci dalam penelitian ini adalah Staf Humasda PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung. Staf Humasda PT. Kereta Api Indonesia

(Persero) DAOP 2 Bandung yang memiliki peranan penting dalam program E-Kiosk, diharapkan mampu memberikan pernyataan yang objektif. Peneliti memilih tiga orang Staf Humasda PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung. Dapat dilihat seperti tabel di bawah ini:

Tabel 3.1

Informan Kunci Penelitian

NO	NAMA	USIA	JABATAN
1	Kuswardoyo	43	Asissten Humasda
2	Husein	38	Staff Humasda
3	Arie	27	Staff lapangan Humasda

Sumber: ***Dokumentasi Peneliti, 2015***

Informan kunci dipilih karena memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh peneliti, yaitu pihak yang mengetahui lebih jauh mengenai strategi penggunaaan E-Kiosk itu sendiri. Informan penelitian yang dipilih merupakan pihak-pihak yang ikut serta dalam mensukseskan program ini khususnya di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung.

Selain berusaha mendapatkan informasi dari informan kunci penelitian maka peneliti juga berusaha untuk mendapatkan informasi tambahan untuk memperkuat hasil penelitian menjadi lebih baik lagi. Oleh karena itu, peneliti menetapkan beberapa konsumen untuk dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini. Para konsumen tersebut dijadikan sebagai informan pendukung

untuk memperkuat hasil penelitian ini. Jumlah informan pendukung dalam penelitian ini yaitu 2 orang. Seperti tertera pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2

Informan Pendukung Penelitian

NO	NAMA	USIA	KETERANGAN
1	Novrian	22	Pengguna
2	Muji	32	Masyarakat

Sumber: ***Dokumentasi Peneliti, 2015***

Informan penelitian ini dipilih karena mereka merupakan para pengguna E-Kiosk yang ingin mendapatkan tiket kereta api. Para konsumen ini merupakan pihak-pihak yang sering menggunakan E-Kiosk. Peneliti berusaha untuk mengetahui bagaimana tanggapan mereka mengenai penggunaan E-Kiosk untuk mendapatkan tiket kereta api serta perbandingan apabila mendapatkan tiket melalui cara yang lain.

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 penulisan untuk dianalisis pada akhirnya. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

3.3.1 Studi Pustaka

Memahami apa yang diteliti, maka upaya untuk menjadikan penelitian tersebut baik maka perlu adanya materi-materi yang diperoleh dari pustaka-pustaka lainnya. Studi pustaka dapat diartikan sebagai suatu langkah untuk memperoleh informasi dari penelitian terdahulu yang harus dikerjakan, tanpa memperdulikan apakah sebuah penelitian menggunakan data primer atau data sekunder, apakah penelitian tersebut menggunakan penelitian lapangan ataupun laboratorium atau di dalam museum.

Menurut M. Nazir (1998:112) dalam bukunya yang berjudul "Metode Penelitian" mengemukakan:

> "Studi Pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan".

Peneliti di sini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Di sini peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan:

3.3.1.1 Studi Literature

Penelitian juga melaksanakan pencapaian data melalui sumber tertulis untuk memperoleh informasi mengenai objek penelitian ini sebagai data sekunder. Diantaranya, studi literature untuk mendapatkan kerangka teoritis dan memperkaya literature penelitian yang berkaitan dengan penelitian.

3.3.1.2 Penelusuran Data Online

Burhan Bungin (2009), mengatakan:

> "Metode penelusuran data online 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 yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah mungkin dan dapat dipertanggung jawabkan secara akademis".

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan layanan internet dengan cara membuka alamat mesin pencari (*search engine*), kemudian membuka alamat website yang berhubungan dengan kebutuhan penelitian.

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:

3.3.2.1 Observasi

Teknik pengumpulan data selanjutnya yaitu observasi dimana dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi partisipan. Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan yang berhubungan dengan Strategi Humas dalam mencari Informasi yang berkaitan dengan E-kiosk Sendiri dimana dalam mencari tau mendia serta bagaimana Stretegi yang dilakukan Humas Daop 2 bandung . Ketika melakukan pengamatan, peneliti juga ikut dalam turun melihat lapangan. Kunci untuk keberhasilan

suatu observasi adalah membebaskan observer dari saringan kebudayaannya sendiri.

Hal tersebut dikarenakan peneliti akan benar-benar berperan dalam mengarahkan pengamatannya di lapangan. Data yang akan didapat pun bergantung pada ke arah mana pandangan si peneliti diarahkan.

3.3.2.2 Wawancara

Penelitian perlu adanya data-data yang relevan untuk dijadikan sebagai penunjang dalam penelitian yang berlangsung, salah satunya adalah melalui wawancara. Menurut Berger dalam buku Rachmat Kriyantoro (2007:100), menyatakan Wawancara adalah percakapan antara periset-seseorang yang berharap mendapatkan informasi dan seseorang informan yang diasumsikan mempunyai informasi paling penting tentang suatu objek. Wawancara dibagi dua:

a. Wawancara dalam riset kualitatif, yang disebut sebagai wawancara mendalam (*depth interview*), atau
b. 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 dalam hal ini dilakukan kepada para Staff PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung

dan para konsumen, dengan itu semua mengetahui kebenaran dan menjadikan keyakinan bagi peneliti.

3.3.2.3 Dokumentasi

Memuat data-data pada penelitian sebagai upaya untuk menafsirkan segala hal yang ditemukan dilapangan, perlu adanya dokumentasi-dokumentasi dalam berbagai versi. Studi dokumenter merupakan 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 dokumentasi 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 keabasahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu kegiatan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

Cara pengujian suatu data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut Sugiyono dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan

ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative, dan membercheck. (2005:270)

1. Perpanjang pengamatan. 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.

   Peneliti melakukan perpanjangan pengamatan yaitu dengan melakukan observasi lagi setelah penelitian selesai . perpanjang pengamatan diharapkan untuk bisa melihat langsung bagaimana hasil dari strategi humas yang dilakukan dalam penelitian yang di teliti .

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.

   Disini peneliti melakukan peningkatan penekunan dengan membaca penambahan buku dari perkeretaapian dan membaca artikel berita perkeretaapian . dalam peningkatan ketekunan peneliti berharap melihat dari berbagai sudut informasi yang di dapat.

3. Diskusi dengan teman sejawat. Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan tema sejawat. Pemeriksaan sejawat berarti pemeriksaan dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan sebaya yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti. Bersama mereka peneliti dapat mereview persepsi pandangan dan analisis yang sedang di lakukan (Moleong, 2007:334).

   Peneliti melakukan diskusi dengan teman sejawat dengan mencari informasi dan menerima informasi untuk masukan masukan yang peneliti dapati untuk menambahkan informasi dan menambah masukan untuk penelitian

3.5 Teknik Analisa Data

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.

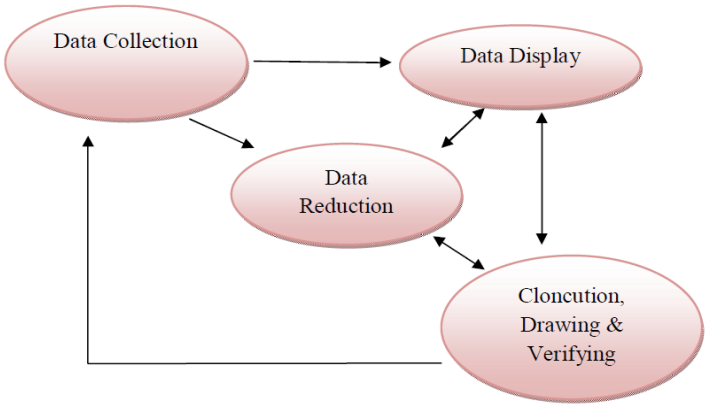
Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.

Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.

Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. 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 akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Huberman dan Miles melukiskan siklusnya seperti terlihat pada gambar berikut ini:

Gambar 3.1
Komponen-Komponen Analisa Data Model Kualitatif



Sumber: ***Sugiyono, 2012***

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut:

A. **Reduksi Data** (*Data reduction*): Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokkan sesuai topik masalah. Hasil observasi dan wawancara secara mendalam yang didapatkan, dikelompokkan sesuai dengan siapa yang menyampaikan informasi tersebut, dalam hal ini adalah Staf Humasda PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung.

B. **Pengumpulan Data** (*Data collection*): Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian. Hasil observasi dan wawancara mendalam yang didapatkan kemudian disusun berdasarkan rumusan masalah mikro yang sudah ditetapkan. Sehingga setiap informasi yang didapatkan akan disesuaikan dengan apa yang diinginkan dalam rumusan masalah tersebut.

C. **Penyajian Data** (*Data Display*): Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti. Setelah data dikumpulkan maka data tersebut disesuaikan dengan informan yang mengatakan serta rumusan masalah yang sudah disusun. Data yang sudah tersusun tersebut kemudian ditampilkan secara rapi agar mudah dipahami.

D. **Penarikan Kesimpulan** (*Conclusion Drawing/verification*): Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian. Setelah semuanya disusun maka melakukan pembahasan yang akan menghasilkan sebuah kesimpulan mengenai permasalahan yang diteliti.

3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih lokasi dan waktu penelitian yang sesuai dengan kondisi dan situasi peneliti. Adapun lokasi dan waktunya sebagai berikut:

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di:

- **Tempat** : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung.
- **Alamat** : Jl. Stasiun Selatan No. 25 Bandung, Jawa Barat.
- **Telp** : (022) 4210584 –
- **Faximile** : (022) 4210584

3.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan selama 6 bulan. Terhitung dari pertengahan bulan April 2016 sampai dengan akhir bulan Agustus 2016. Mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga ke penyelesaian penelitian

Tabel 3.3

Waktu Penelitian

NO	KEGIATAN	BULAN / 2016																											
		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	Judul Disetujui																												
3	Persetujuan Dosen Pembimbing																												
4	Penulisan BAB I																												
5	Bimbingan BAB I																												
6	Revisi BAB I																												
7	Penulisan BAB II																												
8	Bimbingan BAB II																												
9	Revisi BAB II																												
10	Penulisan BAB III																												
11	Bimbingan BAB III																												
12	Revisi BAB III																												
13	Seminar UP																												
14	Revisi UP																												
15	Observasi																												
16	Penulisan BAB IV-V																												
	Bimbingan BAB IV-V																												

Sumber: ***Aplikasi Peneliti, 2016***