BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Kirk dan Miller (1986:9) yang dikutip oleh Mahi M. Hikmat dalam bukunya Metode Penelitian dalam Prespektif Ilmu Komunikasi dan Sastra :

> "Pendekatan Kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berinteraksi dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya."(Hikmat,2011: 38)

Selain itu, definisi dari metode kualitatif menurut Elvinaro dalam bukunya *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, menjelaskan :

> "Metode penelitian kualitatif merupakan metode dimana seorang peneliti menjadi instrumen kunci, dimana dalam analisis datanya tidak menggunakan bantuan ilmu statistika namun menggunakan rumus 5W + 1 H (*Who, What, When, Where, Why*, dan *How*). *How* (bagaimana proses data itu berlangsung), *who* (siapa saja yang bisa menjadi informan kunci dalam penelitian), *where* (di mana sumber informasi penelitian itu bissa digali atau ditemukan), dan *when* (kapan sumber informasi itu bisa ditemukan); yang paling penting dicermati dalam penelitian kualitatif adalah *why* (analisis lebih dalam atau penafsiran/interpretasi lebih dalam ada apa di balik fakta dan data hasil penelitian itu, mengapa bisa terjadi seperti itu). *Why* (mengapa) memberikan pemahaman lebih dalam dari hasil penelitian kualitatif." (Ardianto, 2011:58-59)

Metode yang sedang digunakan adalah metode Deskriptif karena peneliti memiliki tujuan untuk bisa menggambarkan suatu keadaan yang sedang berjalan seperti yang dijelaskan oleh Travels pada Hikmat:

> "Tujuan utama metode ini untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu." (Travels dalam Hikmat, 2011: 44)

Penelitian ini menggunakan studi deskriptif yang menurut Sugiyono (2014: 21) dinyatakan bahwa,

> "Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas" (Sugiyono 2014: 21).

3.2 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut.

Informan merupakan "sumber data penelitian yang utama yang memberikan informasi dan gambaran mengenai pola perilaku dari kelompok masyarakat yang diteliti". (Kuswarno, 2008 : 162)

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah *Team Leader Account Executive Small Medium Business.*

Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Seperti yang dijelaskan Sugiyono dalam bukunya *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* adalah:

> "*Purposive samp*ling 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/situasi sosial yang diteliti." (Sugiyono, 2014:219)

Teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Kriteria dari Informan yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti. Para informan penelitian tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 3.1

Informan Kunci

NO	NAMA	Keterangan	Lama Bekerja (Tahun)	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)
1.	M. Iqbal Saputra	Team *Leader Account Executive Small Medium Business*	3	Laki-laki	26
2.	Naftaly Naufa	Team *Leader Account Executive Small Medium Business*	4	Perempuan	28

Sumber: Data Penelitian, 2017

Informan pada penelitan ini adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti sesuai dengan kriteria yang di tetapkan oleh peneliti. Adapun kriteria Informan kunci yang oleh peneliti untuk sosialisasi KIS ini adalah:

1. *Team Leader account executive Small Medium Business* dia yang paham sesuai mekanisme kerja dari masing- masing peran kerja di SMB, selain itu sebagai penyampai pesan dari atasan ke pihak Account Executive selaku pelaksana, Team leader pun mengerti filosofi kerja dan apa yang harus dikerjakan di Divisi SMB, sehingga dianggap cocok dan pantas sebagai informan kunci sebagai sumber wawancara

Selain informan kunci, guna memperjelas dan memperkaya data yang lebih baik dalam informasi yang diperoleh, maka penelitian ini juga akan menggunakan informan pendukung.

Tabel 3.2

Informan Kunci Penelitian

No	Nama	Keterangan	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)
1	**Tomy Hadi**	*New Client* (Divisi Marketing PT Wijaya Toyota)	Laki-laki	28
2	**Riki Suhartomo**	*Existing Client* (Divisi PLC PT Panasia Tbk)	Laki-laki	42

Sumber : Peneliti, 2017

Adapun kriteria yang ditetapkan dalam pemilihan informan pendukung yaitu *New client* dan *Existing client* pada penelitian ini adalah :

1. *New client* para klien yang akan digarap oleh masing-masing Accunt executive dilihat dari database yang ada sehingga *New client* ini merupakan target dan yang akan memberikan respon dari edukasi oleh divisi SMB sehingga dianggap cocok dan pantas sebagai informan pendukung sebagai sumber wawancara
2. *Existing client* klien yang sudah melakukan transaksi bisnis, dimana mereka yan telah terbiasa berinteraksi dalam penyampaian informasi dari divisi SMB, sehingga dianggap cocok dan pantas sebagai informan pendukung sebagai sumber wawancara.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data terkait dengan penelitian ini. Beberapa macam teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti diantaranya sebagai berikut:

3.3.1 Studi Pustaka

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi dapat diperoleh dari buku ilmiah, laporan penelitian, karangan ilmiah, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.

Selanjutnya studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seorang peneliti menetapkan topic penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian yang berkaitan dengan teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam pencarian teori, peneliti akan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan. Sumber-sumber kepustakaan dapat diperoleh dari: buku, jurnal, majalah, hasil-hasil penelitian (tesis dan disertasi), dan sumber-sumber lainnya yang sesuai (internet, koran dll).

Peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian, diantaranya:

1. Referensi Buku

   Referensi buku adalah buku yang dapat memberikan keterangan topik perkataan, tempat pariwisata, 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 penyimpanan disebut ruang referensi karena sifatnya dapat memberikan petunjuk harus selalu tersedia di perpustakaan sehingga dapat dipakai oleh setiap orang pada setiap saat..

2. Karya Ilmiah

   Peneliti menggunakan studi pustaka dengan melihat hasil karya ilmiah para peneliti terdahulu, yang mana pada dasarnya peneliti mengutip beberapa pendapat yang mendukung penelitian.

Karya ilmiah tersebut memiliki keterkaitan atau relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu mengenai Strategi Komunikasi divisi Small Medium Business PT Smartfren Telecom Tbk melalui Corporate Partnership.

3. Internet Searching

Internet Searching adalah pencarian data online melalui internet dengan alat atau software pencarian tertentu yang tersambung dengan internet dan tersebar di berbagai penjuru dunia.

> "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 dipertanggungjawabkan secara akademis". (Bungin, 2008:148)

3.3.2 Studi Lapangan

1. ***In-Depth Interview*** **(Wawancara Mendalam)**

Penelitian ini sangat membutuhkan informasi yang akurat dan relevan, sehingga peneliti melakukan studi lapangan dengan teknik wawancara dari para narasumber. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu.

Menurut Kriyantono (2006) yang dimaksud dengan wawancara mendalam yaitu:

> "Wawancara mendalam adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi yang berulang-ulang secara intensif. Selanjutnya, dibedakan antara

> responden (orang yang akan diwawancarai hanya sekali) dengan informan (orang yang ingin peneliti ketahui/pahami dan yang akan diwawancarai beberapa kali). Informan bebas memberikan jawaban yang lengkap, mendalam, bila perlu tidak ada yang disembunyikan". (Kriyantono dalam Ardianto, 2011: 178)
> Wawacara sebagai berikut Wawancara ini dilakukan kepada

para informan, yaitu *Team Leader Account Executive Small Medium Business* serta para klien PT Smartfren Telecom Tbk.

Maka, dalam hal ini peneliti pun mengumpulkan data-data dengan salahsatu caranya melalui wawancara ini untuk mendapatkan informasi yang benar-benar valid dan relevan dari narasumber terkait dalam hal ini mengenai Edukasi Jaringan 4G LTE dan yang terpilih sebagai informan diharapkan bisa membuat peneliti mengetahui kebenaran dan menjadikan keyakinan bagi peneliti.

2. Observasi Terus Terang

Observasi atau pengamatan adalah salah satu metode yang dilakukan dalam pengumpulan data saat membuat sebuah karya tulis ilmiah.

Menurut Marshall (dalam Sugiyono, 2014:310) Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna perilaku tersebut (Marshall dalam Sugiyono, 2014:310)

Peneliti menggunakan observasi terus terang atau tersamar. Dalam observasi terus terang atau tersamar ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data,

bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Jadi sumber data mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti.

Dalam suatu karya tulis ilmiah, penjelasan yang diutarakan harus tepat, akurat, dan teliti, tidak boleh dibuat-buat sesuai keinginan hati penulis. Seorang pengamat atau observer harus memiliki pengetahuan yang cukup atas objek observasi, memahami tujuan-tujuan dilaksanakannya suatu penelitian, melakukan pengamatan secara kritis dan cermat, mencatat setiap gejala yang terjadi selama proses observasi, serta harus memiliki pengetahuan terhadap alat-alat ilmiah yang digunakan selama observasi. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi dengan mengamati dan melihat strategi komunikasi dari *Small Medium Business* PT Smartfren Telecom Tbk.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis baik berupa karangan, memo, pengumuman, instruksi, majalah, buletin, pernyataan, aturan suatu lembaga masyarakat, dan berita yang disiarkan kepada media massa. Dokumentasi dalam pengertian lain disebutkan juga bahwa :

> "Sebuah dokumentasi juga bisa diartikan sebagai tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan" (Moleong, 2013: 161)

Menurut Nasution (2003: 85) dokumen biasanya dimiliki setiap kantor, namun ada yang mudah diperoleh dan terbuka dan ada pula yang sangat dirahasiakan demi keamanan perusahaan. Peneliti mengumpulkan data dari dokumen divisi *Small Medium Business* PT Smartfren Telecom Tbk

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. 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*. (Sugiyono, 2014:270)

Pada penelitian ini peneliti menggunakan 4 cara untuk pengujian kredibilitas data, yaitu dengan triangulasi, peningkatan ketekunan, diskusi dengan teman sejawat dan *membercheck*. Yang dijelaskan sebagai berikut :

1. **Peningkatan ketekunan**

   Melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Peningkatan ketekunan ini dilakukan peneliti dalam mengamati strategi yang dilakukan divisi *Small Medium Business* PT Smartfren Telecom Tbk

2. **Triangulasi**

   Triangulasi, dalam pengujian Strategi ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Teknik-teknik tersebut tentunya akan dilakukan divisi *Small Medium Business* PT Smartfren Telecom Tbk

3. Diskusi dengan teman sejawat

Dalam teknik ini peneliti melakukan diskusi dengan beberapa rekan–rekan sejawat atau se-profesi mengenai penelitian yang peneliti lakukan. Adapun hal ini dilakukan dengan teman-teman sebagai bentuk sharing agar penelitian peneliti bisa dilakukan dengan lebih baik lagi

4. *Membercheck*

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. Jadi tujuan *Membercheck* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan. Sebagai bentuk pengecekan hasil wawancara tentu disini peneliti melakukan membercheck dengan informan kunci yaitu Team *Leader Account Executive Small Medium Business* PT Smartfren Telecom Tbk dan *Existing* dan *New* C*lient* sebagai informan pendukung.

3.5 Teknik Analisa Data

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif maka diperlukan langkah-langkah untuk menganalisa data-data yang telah diperoleh. 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.

Teknik analisa data menurut Bogdan & Biklen dikutip dari buku *Metodologi Penelitian Kualitatif* adalah:

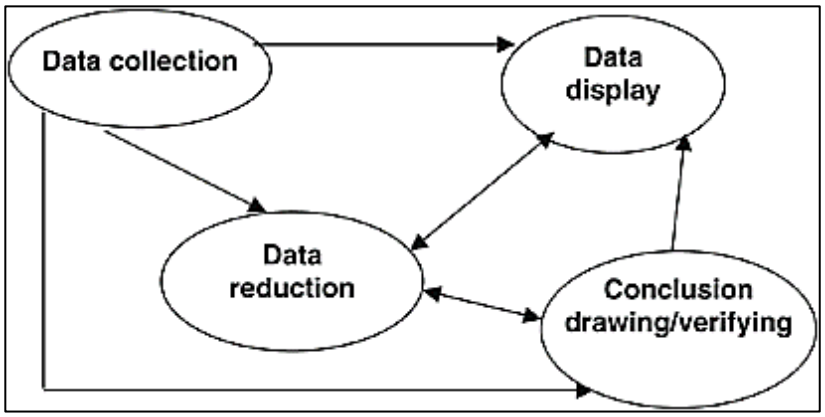
> "Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain". (Bogdan & Biklen dalam Moleong, 2013: 248)

Seperti dikemukakan Faisal, bahwa penelitian kualitatif menggunakan logika induktif abstraktif dari khusus ke umum. Karenanya, antara kegiatan pengumpulan data dan analisis data menjadi tak mungkin dipisahkan satu sama lain dengan proses yang berbentuk siklus. (Faisal dalam Bungin, 2003:68)

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

Gambar 3.1

Komponen-Komponen Analisa Data Model Komunikasi



Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2014: 247

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

1. Pengumpulan data (*data collection*), adalah langkah untuk mengumpulkan berbagai data yang diperlukan dalam penelitian. Peneliti mengumpulkan data penelitian melalui wawancara mendalam, observasi terus terang, dokumentasi serta dari beberapa referensi buku maupun penelusuran *online*. Peneliti melakukan wawancara kepada divisi *Small Medium Business* PT Smartfren Telecom Tbk dan juga pihak untuk *existing* dan *new client*
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 mereduksi data setelah melakukan pengumpulan data, hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti selama dilapangan. Sehingga hal ini memudahkan peneliti untuk melanjutkan analisa data pada tahap berikutnya
3. *Display* Data atau Penyajian 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

4. Proses akhir penarikan kesimpulan, yaitu dilakukannya pembahasan yang berdasarkan pada rujukan berbagai teori yang digunakan dimana di dalamnya ditentukan suatu kepastian mengenai aspek teori dan kesesuaian/ketidaksesuaian dengan fakta hasil penelitian di lapangan dimana peneliti juga membuat suatu analisis serta membuat tafsiran atas tampilan data sesuai dengan permasalahan penelitian serta memberikan verifikasi teoritis temuan penelitian mengenai strategi komunikasi divisi *Small Medium Business* PT Smartfren Telecom Tbk melalui Corporate Partnership untuk *existing* dan *new client.*

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian yaitu Kantor Divisi SMB PT Smartfren Telecom Tbk Kota Bandung, tepatnya di Jl. Surapati 233 Bandung 40123

3.6.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan kurang lebih selama enam bulan terhitung dari bulan September 2016 sampai dengan bulan Februari 2017.

Tabel 3.3

Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan																											
		Agustus				September				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	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																												
2	Penulisan Bab 1																												
	Bimbingan																												
3	Penulisan Bab II																												
	Bimbingan																												
4	Pengumpulan Data Lapangan																												
5	Penulisan Bab III																												
	Bimbingan																												
6	Seminar UP																												
7	Penulisan Bab IV																												
	Bimbingan																												
8	Penulisan Bab V																												
	Bimbingan																												
9	Penyusunan Kesuluruhan Draft																												
10	Sidang Skripsi																												

Sumber: Peneliti 2017