

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Tipe pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya, tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling bahkan populasi atau samplingnya sangat terbatas.

Dalam penelitian deskriptif menjelaskan suatu fenomena mengenai masalah tertentu atau situasi tertentu yang digambarkan atau dilukiskan melalui kata-kata secara sistematis untuk mengungkap fakta yang ada berkaitan dengan tujuan penelitian.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variable, gejala atau keadaan.⁵²

Sesuai dengan penelitian yang diambil maka penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

⁵² Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations-Kuantitatif dan Kualitatif*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung, 2010, hal. 60

Menurut Soejono, Metode penelitian deskriptif mempunyai dua ciri pokok, yaitu :⁵³

- a. Merumuskan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan (saat sekarang) atau masalah-masalah yang bersifat aktual.
- b. Menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya, diiringi dengan interpretasi.

Dalam kutipan Moleong pada bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kualitatif*, Bogdan dan Taylor menyebutkan bahwa pendekatan kualitatif pada prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yakni apa yang dituturkan orang, baik berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁵⁴

3.2 Metode Penelitian

Menurut Deddy Mulyana, dalam bukunya *Metode Penelitian Kualitatif : Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Mengemukakan bahwa “Metode penelitian adalah prosedur yang dilakukan dalam upaya mendapatkan data atau informasi untuk memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian”⁵⁵

Abdurrahman dan Soejono dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian: Suatu Pemikiran dan Penerapan* mengatakan bahwa “Kajian metodologi penelitian

⁵³ Abdurrahman dan Soejono. *Metode Penelitian: Suatu Pemikiran dan Penerapan*. Rineka Cipta Jakarta.1999. hal.23

⁵⁴ Lexy Moleong,, *Metode penelitian Kualitatif*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung, 2002, hal. 3

⁵⁵ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT.Remaja Rosdakarya,Bandung, 2006, hal.145

selalu dikaitkan dengan tujuan penelitian, dimana para penulis selalu membedakan ada 3 (tiga) jenis penelitian dilihat dari segi tujuan, yaitu penelitian yang bersifat menjelajah atau eksploratif, penelitian yang bersifat deskriptif dan penelitian yang bersifat menerangkan atau eksplanatoris.”⁵⁶

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yang bersifat studi kasus. Menurut Rachmat Kriyantono, “Studi kasus adalah metode riset yang menggunakan berbagai sumber data yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis.”⁵⁷ Penelitian ini dilakukan dalam situasi yang alami, sehingga tidak ada batasan dalam memaknai atau memahami fenomena yang dikaji.

Secara umum studi kasus merupakan strategi yang pertanyaannya berkenaan dengan “*how*”/“*why*”, bila peneliti hanya mempunyai sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini di dalam konteks kehidupan nyata).

3.3 Subyek Penelitian

Pemilihan nara sumber dilakukan dengan teknik *purposive* , dimana teknik ini

⁵⁶ Abdurrahman dan Soejono *Metode Penelitian: Suatu Pemikiran dan Penerapan*. Rineka Cipta Jakarta.1999. hal.19

⁵⁷ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006, hal. 65

merupakan pemilihan yang didasarkan atas tujuan dan pertimbangan tertentu.

Adapun pertimbangan dalam memilih nara sumber yaitu berdasarkan :

- a. Nara sumber di anggap *representative* atau dapat mewakili dalam penelitian ini.
- b. Nara sumber merupakan orang-orang yang terlibat dalam kegiatan-kegiatan *marketing* berkaitan *customer relations*.
- c. Nara sumber merupakan orang-orang yang terlibat dalam pengambilan keputusan dalam suatu rumusan strategi perusahaan.

Deddy Mulyana menyatakan bahwa “penentuan nara sumber kunci (*key informant*) atau disebut juga sebagai nara sumber sebagai subjek penelitian merupakan langkah yang sangat penting.”⁵⁸ Hal ini terutama dalam mempertimbangkan tingkat *representative* para nara sumber yang akan diwawancarai.

Nara sumber dalam penelitian ini adalah :

- a. Bapak JL, *Country Manager* PT Advance Tirta Komputer, yaitu orang yang terlibat dalam pengambilan keputusan dan menetapkan strategi pemasaran perusahaan.
- b. Bapak TW, *Marketing Manager* PT Advance Tirta Komputer, yaitu orang yang menetapkan program dan strategi pemasaran perusahaan.

⁵⁸ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung, 2006, hal.180-195

- c. Ibu VP , Manager HRD & GA Dept PT Advance Tirta Komputer, yaitu orang yang terlibat dalam hal memberikan informasi-informasi terkait.
- d. Ibu NL, *Head Marketing Communications* PT Advance Tirta Komputer, yaitu orang yang terlibat langsung dengan pelaksanaan kegiatan-kegiatan *customer relations*.
- e. Bapak AP, pemilik toko Megasis Komputer, yaitu sebagai dealer PT Advance Tirta Komputer yang mengalami langsung setiap program *customer relations* yang di adakan. Penulis memilih toko megasis komputer karena menjadi *dealer* setia selama lima tahun terakhir.
- f. Bapak HK, pemilik toko the88zone.com, yaitu sebagai *dealer* PT Advance Tirta Komputer yang mengalami langsung setiap program *customer relations* yang di adakan. Penulis memilih toko the88zone.com karena sebagai dealer baru yang mempunyai hubungan baik.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer dapat berbentuk opini subjek secara individu atau kelompok dan hasil observasi terhadap karakteristik benda (fisik), kejadian, kegiatan dan hasil suatu pengujian tertentu. Pengumpulan data primer ada dua metode yaitu melalui survei dan observasi. Dan

data primer dalam penelitian ini adalah data yang dihasilkan dari wawancara dengan divisi *marketing communication* ATIKOM.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah :

- a. Wawancara Mendalam (*indepth interview*) dilakukan bersama informan terpilih berdasarkan *interview guide* yang telah disusun. Menurut Lincoln dan Guba yang dikutip oleh Lexy Moleong, maksud mengadakan wawancara adalah :

“Mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia, menverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota”.⁵⁹

Sedangkan menurut Sutopo “Tujuan utama untuk menyajikan konstruksi saat sekarang dalam suatu konteks mengenai para pribadi, peristiwa, aktivitas, organisasi, perasaan, motivasi, tanggapan atau persepsi, tingkat dan bentuk keterlibatan, dan sebagainya, untuk merekonstruksi beragam hal seperti ini sebagai bagian dari pengalaman masa lampau, dan memproyeksikan hal-hal itu yang dikaitkan dengan harapan yang bisa terjadi dimasa yang akan datang.”⁶⁰

- b. Observasi

Observasi adalah tindakan yang mencatat fenomena yang sering menggunakan sejumlah instrument dan merekamnya bagi tujuan-tujuan ilmiah. Lincoln dan Guba mengklarifikasikan observasi dengan tiga cara melalui : 1) pengamat bertindak sebagai partisipan atau nonpartisipan;

⁵⁹ Lexy Moleong, *Metode penelitian Kualitatif*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung, 2002, hal. 135

⁶⁰ H.B. Sutopo, *Penelitian Kualitatif : Dasar Toeri dan Terapannya dalam Penelitian*. Universitas sebelas maret, Surakarta, 2006, hal.68

2) observasi dapat dilakukan secara terang-terangan dihadapan responden atau dengan melakukan penyamaran; 3) observasi dilakukan secara alami atau dirancang melalui analog dengan wawancara terstruktur atau tidak terstruktur.

Peneliti menjalankan observasi dengan cara bertindak sebagai partisipan dalam kegiatan *sales promotions, event "Indocomtech 2012"* pada 31 oktober sampai dengan 4 November 2013 yang dijalankan di Jakarta Convention Center (JCC) ber alamat jalan Jend. Gatot Subroto, Jakarta 10270.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan merupakan pengolahnya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu. Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu yang dipublikasikan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen atau catatan perusahaan yang berkaitan dengan PT Advance Tirta Komputer.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah : Studi Dokumentasi, metode *documenter* adalah metode yang digunakan untuk menelusuri

data historis. Dokumentasi berupa foto-foto kegiatan, surat menyurat kegiatan, dalam penelitian ini diperlukan untuk memperkaya landasan-landasan teoritis dan mempertajam analisis penelitian yang berkaitan *event customer relations* untuk membina hubungan baik dengan pelanggan yang ada di PT Advance Tirta Komputer. Studi dokumentasi digunakan untuk mencari data sekunder yang diperlukan guna menunjang penelitian ini.

Riset perpustakaan dilakukan dengan mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah yaitu :1)Studi Deskriptif Mengenai kegiatan *Customer Relations* 97.7 Megaswara FM Bogor, 2) Studi Fenomenologi pada Pembuat Logo dan Publik Internal PDS DPW Jabar serta 33 buku referensi..

3.5 Definisi Konsep

Dalam penelitian ini definisi konseptualnya adalah :

a. Komunikasi

Komunikasi adalah proses timbal balik (resiprokal) pertukaran sinyal untuk memberi informasi. Membujuk, atau memberi perintah, berdasarkan makna yang sama dan dikondisikan oleh konteks hubungan para komunikator dan konteks sosialnya. Dalam organisasi, tidak lepas dari berkomunikasi karena adanya informasi yang dibutuhkan dan disampaikan antara atasan dan bawahan, antara organisasi dengan publiknya.

b. *Public Relations*

Public relations adalah interaksi dan menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan untuk kedua belah pihak, dan merupakan profesi yang profesional dalam bidangnya karena merupakan faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi dengan secara tepat dan secara terus menerus karena *public relations* merupakan kelangsungan hidup organisasi yang bersangkutan. Keterlibatan dan peranan *public relations* terkait erat dengan citra positif organisasi, sehingga terciptanya kepercayaan publik terhadap organisasi.

c. *Customer relations*

Merupakan fungsi yang memiliki kontak paling besar dengan lingkungan eksternal. Oleh karena itu *customer relations* memainkan peranan yang penting dalam instansi. Menurut Tull dan Kahle yang dikutip oleh Wilcox dalam bukunya *Public Relations strategies And Tactics*, *customer relations* sebagai alat fundamental yang direncanakan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mengembangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan melalui pasar yang memasuki program pemasaran yang digunakan untuk melayani pasar sasaran tersebut, terdapat dua kegiatan dalam *customer relations* yaitu *Consumer Information & Complaint Handling*

d. Hubungan baik

Organisasi haruslah menciptakan hubungan baik dengan publiknya, dengan pelanggan , dimana hubungan baik dengan pelanggan sangat menentukan keuntungan organisasi kedepannya dan peningkatan organisasi dari sisi profit maupun reputasi yang baik

3.6 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada implementasi fungsi *public relations*, mengacu pada pendapat Cutlip, Centre, and Candfield yang dikutip oleh Rosady Ruslan dalam buku *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi* sebagai berikut :

- a. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen organisasi).
- b. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
- c. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap organisasi yang di wakilinya, atau sebaliknya.
- d. Melayani keinginan publik dan memberikan sumbang saran kepada pemimpin organisasi demi tujuan dan manfaat bersama.
- e. Menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

Fungsi PR melalui implementasi *customer relations* dimana program ini diadakan untuk menjalankan fungsi *public relations* yakni membina hubungan secara harmonis antara organisasi dengan publik atau pelanggan, apakah program yang telah dijalankan oleh PT Advance Tirta Komputer dapat menciptakan, membina dan meningkatkan hubungan yang baik dengan pelanggan-nya. Adapun Lokasi penelitian yaitu PT Advance Tirta Komputer, Apart Pesona Bahari Blok T/08 Jl. Mangga Dua Abdad Jakarta Utara 10730

3.7 Teknik Analisis Data

Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah analisis data. Penelitian ini menggunakan analisis yang bersifat kualitatif, berupa catatan wawancara, catatan observasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, data resmi yang berupa dokumen atau arsip, dan juga semua pandangan yang diperoleh dari manapun serta dicatat.

Dalam proses analisis kualitatif, menurut Miles & Huberman yang dikutip oleh Sutopo dalam bukunya yang berjudul Penelitian Kualitatif : Dasar Toeri dan Terapannya dalam Penelitian, terdapat tiga komponen utama yang harus benar-benar dipahami, yaitu : ⁶¹

a. Reduksi Data

Merupakan komponen utama dalam analisis yang merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhaan, dan abstraksi dari semua jenis informasi yang tertulis lengkap dalam catatan lapangan (*fieldnote*). Proses

ini berlangsung terus sepanjang proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Reduksi data adalah bagian dari proses analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga narasi sajian data dan simpulan-simpulan dari unit-unit permasalahan yang telah dikaji dalam penelitian dapat dilakukan.

b. Sajian Data

Merupakan suatu rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi lengkap yang untuk selanjutnya memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Sajian data merupakan narasi mengenai berbagai hal yang terjadi atau ditemukan dilapangan, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan atas pemahamannya tersebut. Sajian data selain dalam bentuk narasi kalimat, juga dapat meliputi berbagai jenis matriks, gambar/skema, jaringan kerja kaitan kegiatan, dan juga tabel sebagai pendukung narasinya.

c. Penarikan simpulan dan verifikasi

Kesimpulan merupakan hasil akhir dari suatu penelitian kualitatif. Peneliti berusaha untuk memberikan makna yang penuh dari data yang terkumpul. Simpulan perlu di verifikasi agar cukup yakin dan dapat dipertanggungjawabkan.

⁶¹ H.B, Sutopo, *Penelitian Kualitatif : Dasar Toeri dan Terapannya dalam Penelitian*. Universitas sebelas maret, Surakarta, 2006, hal.113