

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Penelitian pada hakikatnya merupakan suatu upaya untuk menemukan kebenaran atau untuk lebih membenarkan kebenaran. Usaha untuk mengejar kebenaran dilakukan oleh peneliti maupun oleh para praktisi melalui model-model tertentu. Model tersebut biasanya dikenal dengan paradigma.

Menurut Soerjono Soekanto (1986:5), penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisis dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten.¹ Penelitian dapat diartikan juga sebagai cara memperoleh pengetahuan dengan data empiris yang memadai. Data empiris diperoleh melalui pengamatan terhadap suatu fenomena. Dalam suatu penelitian, tentunya berkaitan dengan adanya paradigma. Paradigma diperlukan sebagai panduan berfikir dalam melakukan penelitian.

Menurut Bogdan dan Biklen adalah paradigma adalah kumpulan tentang asumsi yang secara logis dianut bersama, konsep atau proposisi yang mengacu pada cara berfikir dalam suatu penelitian.² Paradigma penelitian merupakan kerangka berpikir yang menjelaskan bagaimana cara pandang peneliti terhadap fakta kehidupan sosial dan perlakuan peneliti terhadap ilmu atau teori yang dikonstruksikan sebagai suatu pandangan yang mendasar dari suatu disiplin ilmu tentang apa yang menjadi pokok permasalahan yang harus dipelajari.

¹ Ruslan, Rosady. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2013 Hal 24

² Ruslan, Rosady, Ibid. Hal 216

Paradigma penelitian juga menjelaskan bagaimana peneliti memahami suatu masalah, serta kriteria pengujian landasan untuk menjawab masalah penelitian. Dalam penelitian ini, paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme.

3.2 Metode Penelitian

Penulis dalam mengumpulkan data dan informasi dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif kualitatif menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah. Penulis terjun langsung ke lapangan dan bertindak sebagai pengamat.

Menurut Strauss dan Corbin (1997), seperti yang dikutip oleh Basrowi dan Sukidin (2002: 1), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara kuantitatif lainnya. Penelitian ini dapat menggunakan penelitian kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, peristiwa tertentu maupun hubungan kekerabatan.³

Oleh karena itu, metode penelitian kualitatif yaitu penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Dengan menggunakan metode penelitian ini, peneliti dapat secara bebas untuk terjun secara langsung di lapangan dan bebas untuk mengamati objek yang ditelitinya, serta dapat menemukan tambahan-tambahan pengetahuan baru selama melakukan

³ Ruslan, Rosady, Ibid. Hal 214

penelitian di lapangan dengan upaya mendekati informan bersangkutan sebagai objek penelitian kualitatif.

3.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, peneliti menggunakan wawancara untuk mendapatkan informasi secara mendalam. Dalam penelitian ini, penentuan narasumber pun harus diperhatikan.

Adapun pihak - pihak yang menjadi narasumber dalam penelitian kali ini adalah :

a) Roi Permadi

Umur 40 tahun, Jabatan Dept. Head of Customer Service Indonesia

b) Canra Sinaga

Umur 32 tahun, Jabatan Manager Operational & Bussiness Development (Div. Customer Service)

c) Cossa Adisura

Umur 34 tahun, Jabatan Assistance Manager & Mobile Product Support

Untuk mendapatkan informasi terkait dengan kegiatan dan strategi Humas yang dilakukan PT Sony Mobile Communication, peneliti juga melakukan wawancara kepada pelanggan secara langsung di lokasi Xperia Care (service center Sony Xperia). Adapun datanya, sebagai berikut :

a) Hangga Aria Wibowo

Umur 28 tahun, Pelanggan Xperia Z5 Compact yang mengalami kerusakan pertama kali pada *software*.

b) Diana Puspasari

Umur 32 tahun, Pelanggan Xperia M4 Aqua yang mengalami kerusakan pada *hardware*.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan periset untuk mengumpulkan data.⁴ Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Manfaat utama dari data primer adalah bahwa unsur-unsur kebohongan tertutup terhadap sumber fenomena. Oleh karena itu, data primer lebih mencerminkan kebenaran yang dilihat. Data primer juga dapat dikatakan sebagai alat pengukur data langsung dari subjek.⁵

Sumber data yang diperoleh dapat berasal dari wawancara, pengisian kuosioner dan observasi. Dalam hal ini, peneliti melakukan sebuah wawancara dengan praktisi yang ahli dan mumpuni di dalam

⁴ Kriyantono, Rahmat. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2006. Hal 95

⁵ Azwar, Saefuddin. Metode Penelitian. Cetakan Kedelapan. Pustaka Pelajar. 2012. Hal 91

bidangnya sebagai narasumber dan juga beberapa publik eksternal yang kemudian akan peneliti gunakan dan olah untuk bahan analisis sehingga dapat menghasilkan kesimpulan dari sebuah penelitian.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.⁶

Data sekunder di gunakan sebagai pelengkap dan penunjang dari data primer. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang telah diolah, dapat berupa buku-buku, majalah, *company profile*, catatan harian, dokumen dan sebagainya. Data sekunder ini diperoleh peneliti dari pihak internal internal lembaga dan beberapa jurnal untuk melengkapi data yang dibutuhkan oleh peneliti.

3.5 Tipe Penelitian

Berdasarkan rumusan tujuan sebelumnya, tipe penelitian yang digunakan adalah tipe tipe penelitian yang bersifat deskriptif yaitu salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang dilakukan berupa penggambaran, kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang dapat diamati. Dalam hal ini orang atau individu tersebut diberikan kebebasan dalam menjelaskan permasalahan yang ada.

⁶ Azwar, Saefudin, Ibid. Hal 91

Jadi, pendekatan deskriptif ini peneliti berusaha untuk menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi atau situasi yang berkaitan dengan peranan PR dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien untuk mendapatkan realitas atau gambaran dari kondisi objek penelitian tersebut. Pada tipe penelitian ini menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (*natural setting*). Peneliti terjun langsung ke lapangan, mengamati gejala dan mencatat dalam buku observasi.⁷

Penelitian kualitatif memiliki tujuan menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling bahkan populasi atau samplingnya terbatas.⁸ Dalam penelitian kualitatif ditekankan pada persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Patton, analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Analisis data merupakan proses yang memerinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (*ide*) seperti yang disarankan oleh data, juga sebagai usaha memberikan bantuan pada tema dan hipotesis tersebut. Jadi, analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga tema dapat ditemukan dan

⁷ Elvinaro Ardianto, *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung, PT. Simbiosis Rekatama Media, 2010, Hal.60

⁸ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta, PT. Penerbit Kencana, 2006, Hal.56

hipotesis kerja dapat dirumuskan seperti yang disarankan oleh data.⁹Teknik analisis data ini menggunakan uraian secara verbal yaitu data yang diperoleh kemudian diuraikan secara verbal terperinci dan jelas sesuai dengan hasil olahan data peneliti.

Bogdan dan Biklen, 1982 mendefinisikan analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah data menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikan data, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Berdasarkan pelajaran tersebut dalam menyiapkan dan mencari data, peneliti melakukan beberapa tahapan awal, yaitu :

1. Membuat pedoman wawancara
2. Mencatat hasil catatan lapangan
3. Mengklasifikasikan data yang telah diperoleh
4. Mengkategorikan dan menentukan pola dan hubungan-hubungan serta membuat temuan-temuan umum

Dari langkah-langkah diatas diharapkan peneliti dapat memahami bahwa urgensi sebuah analisis data adalah terjadinya proses dengan menitik beratkan pada komponen-komponen yang ada sehingga didapat temuan yang dapat dimaknai sebagai tujuan peneliti.

⁹ Rachmat Kriyantono, Teknis Praktis Riset Komunikasi, Jakarta, PT.Kencana, 2014, hal.217