

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian bertempat di Hotel Savero Depok, yang beralamatkan di Jl. Margonda Raya No 230 A, Depok, Jawa Barat Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2022 sampai dengan Juni 2022, tempat penelitian ini adalah tempat yang sesuai dengan keadaan yang sedang berlangsung.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan cara observasi untuk mengetahui bagaimana Manajemen Public Relations Apartemen Margonda Residence Depok Dalam Membangun Citra Organisasi Di Masa Setelah Pandemi Covid 19. Menurut (Sugiyono, 2019:18) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dengan memilih pendekatan kualitatif, kasus yang terjadi pada penelitian ini dapat dipecahkan, karena pendekatan kualitatif ini mengamati fenomena-fenomena yang terjadi, dan menggali informasi sedalam-dalamnya kepada informan, dan menggabungkan informasi dari berbagai sumber yang berbeda kemudian data tersebut diolah untuk dijadikan hasil dari penelitian ini, dan juga karena permasalahan yang masih belum jelas, holistik, kompleks, dan dinamis.

3.3 Metode Penelitian

Pada Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu akan berisi data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari wawancara, catatan, foto, dan dokumen resmi lainnya.

3.4 Operasionalisasi Konsep

Konsep	Dimensi	Aspek Yang Digali
Cyber Public Relations Dasrun, Hidayat.,2018.Media Cyber Public Relations. (Sujanto,2019: 212- 215)	1. Tranparency	a. Pelayanan b. Peraturan dan prosedur
	2. Internet Porosity	a. Interaksi kepada pihak Eksternal melalui dunia maya b. informasi mengenai perusahaan akan disebarakan dengan cara lebih informal dan lebih transparan melalui dunia maya
	3. The Internet as an Agent	a. Transformasi pesan dimana pesan tersebut diberikan kepada satu orang ke orang lain secara online
	4. Content	a. Infomasi yang di posting di media sosial Hotel Savero Depok
	5. Reach	a. Organisasi
Kepercayaan Vinna, Sri Yuniarti. 2017. Perilaku Konsumen.	1. Kehandalan	a. Bagaimana cara mengukur konsistensi Hotel dalam melakukan usaha nya dari dulu sampai sekarang

		b. Konsistensi apa yang dilakukan Hotel dari dulu sampai sekarang
	2. Kejujuran	a. Apakah informasi yang diberikan di sosial media sesuai dengan jasa dan fasilitas yang diberikan
	3. Kepedulian	<p>a. Kepedulian apa yang diberikan pihak hotel kepada konsumen</p> <p>b. Apakah kritik dan saran yang diberikan konsumen diterima dengan baik dan dibuat evaluasi oleh pihak hotel</p> <p>c. Apa yang biasanya diterima pihak hotel kritik dan saran dari konsumen apa itu bisa membangun dan membuat lebih baik</p>
	4. Kredibilitas	a. Apa yang dilakukan Hotel Savero Depok untuk mempertahankan kredibilitasnya

		b. Kredibilitas apa yang diterapkan pihak Hotel Savero Depok kepada karyawan nya
--	--	--

3.5 Teknik Penentuan Informan

Hal yang terpenting dalam Prosedur Penelitian Kualitatif adalah bagaimana menentukan informan kunci (key informan). Informan kunci ditentukan atas keterlibatan yang bersangkutan terhadap situasi/ kondisi sosial yang mau dikaji dalam fokus penelitian. Dengan demikian, penentuan subjek penelitian yang ditentukan lewat teknik acak (random) tidaklah relevan, yang lebih tepat adalah dengan menggunakan teknik secara sengaja (purposive sampling). Dalam penelitian kualitatif tidak dipersoalkan jumlah sampel/ informan, semuanya tergantung pada kompleksitas dan keragaman fenomena yang diteliti.

Subjek yang dijadikan sampel (informan) dalam penelitian kualitatif berbeda dengan subjek penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, responden hanya merespon instrumen yang kita susun. Oleh sebab itu, mereka disebut responden. Sedangkan dalam penelitian kualitatif, subjek (informan) diharapkan memberikan informasi seluas-luasnya, sedalam-dalamnya, dan sedetail mungkin tentang berbagai informasi yang hendak kita gali (Suyitno, 2018:95).

Dalam penelitian ini terdapat key informan yaitu Subastian Sigit sebagai Owner sekaligus Social Media Specialis Kedai Indomie Hunter

No	Nama	Jabatan Status	Lama bekerja
1	Rahma	Public Relations (hubungan masyarakat)	4 Tahun

2	Ayu	Gm Makom	4 Tahun
---	-----	----------	---------

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama 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 ditetapkan. Menurut (Sugiyono, 2019:296) Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah. Sumber data primer, dan Teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara, dan dokumentasi.

Untuk dapat menyelesaikan penelitian ini, maka peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung di Hotel Savero Depok. Adapun yang diamati adalah terkait dengan Aktivitas *Cyber Public Relations* Hotel Savero Depok Dalam Mempertahankan Kepercayaan *Customer* Pasca Pandemi.

2. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur (Sugiyono, 2019:195)

Pada penelitian ini, wawancara yang dilakukan merupakan wawancara tidak terstruktur, karena tidak menggunakan pedoman wawancara dan hanya menggunakan berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

3.7 Uji Keabsahan Data

Untuk membuktikan hasil temuan dilapangan dengan kenyataan yang diteliti oleh peneliti dilapangan, maka dilakukan Uji validitas dan reliabilitas penelitian kualitatif disebut juga keabsahan data sehingga instrumen atau alat ukur yang digunakan akurat dan dapat dipercaya. Teknik umum pengujian keabsahan data yang dilakukan penulis dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, berbagai waktu.

Menurut (Sugyiono, 2019:369) membedakan triangulasi menjadi tiga yaitu :

1. Triangulasi Sumber

yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda, dengan data yang berbeda-beda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3. Triangulasi waktu

yaitu data yang dikumpulkan dengan Teknik wawancara dalam waktu atau situasi yang berbeda, jika hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya.

Teknik triangulasi data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data yang diperoleh dari Public Relations Hotel Savero Depok dan juga dari beberapa informan lainnya. Oleh sebab itu triangulasi yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber dan waktu.

Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda, dan triangulasi waktu mengumpulkan data dalam waktu dan situasi yang berbeda. Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Informan :

No	Nama	Jabatan/Status	Lama bekerja
1	Rayhan Muhammad Hadi	Sosial Media & designer graphis	3 Tahun
2	Bobby Guntur Prabowo	Costumers dan followers sosial media Hotel Savero Depok	

3.8 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2019:321) penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Menurut Miles & Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2019:321) Aktivitas dalam analisis data yaitu terdiri dari data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification:

1. Data Collection (pengumpulan data)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi).

2. Data reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi

akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

4. Conclusion drawing/Verification (Penerikan kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.