

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian menetapkan objek pada STO (Sentral Telepon Otomatis) PT. Telkom Akses Ciledug pada bulan November 2021 – April 2022.

#### **3.2 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan Penelitian kualitatif merupakan sebuah Pendekatan yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi* (Sugiyono, 2016: 13).

#### **3.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dalam bentuk studi kasus. Nursalam (2016) menjelaskan bahwa studi kasus merupakan sebuah penelitian yang mencakup pengkajian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat ataupun karakter yang ada pada sebuah kasus, dengan kata lain studi kasus memusatkan perhatian secara intensif kepada sebuah kasus.

#### **3.4 Operasionalisasi Konsep**

**Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep**

<b>Konsep</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Aspek</b>
	<i>Expert Prescriber</i>	a) Pihak yang memiliki kekuatan untuk

Peran <i>Public Relations</i> Broom, Cutlip dan Center (2017; 277)		<p>menghadapi masalah yang dihadapi</p> <p>b) Pemberi nasihat untuk melakukan tindakan lanjut mengenai krisis atau masalah yang dihadapi</p> <p>c) perencanaan atau pengarahannya pengembangan program</p>
	<i>Communication Facilitator</i>	<p>a) Interaksi kepada pelanggan</p> <p>b) Penyusunan agenda diskusi</p> <p>c) Komunikasi dua arah antara pelanggan dan perusahaan</p>
	<i>Problem Solving Facilitator</i>	<p>a) Pemecahan masalah</p> <p>b) Pencarian solusi</p> <p>c) evaluasi</p>
	<i>Communication Technician</i>	<p>a) Menulis materi <i>Public Relations</i></p> <p>b) Menangani aspek-aspek teknis</p> <p>c) Memproduksi brosur juga pamflet</p>

		<p>d) Melakukan aktivitas fotograafi dan desain grafis</p> <p>e) Memelihara kontak dengan media dan juga mengirimkan <i>press release</i></p>
--	--	---

### 3.5 Teknik Penentuan Informan

Informan yang menjadi subjek penelitian ini dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan). Teknik *purposive sampling* digunakan karena ingin mengidentifikasi jenis kasus tertentu untuk investigasi mendalam. Tujuannya bukan mengarah pada generalisasi kepada populasi yang lebih besar, melainkan untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam. Informan dipilih berdasarkan kriteria. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh merupakan data yang akurat dan berasal dari individu – individu yang benar – benar menguasai permasalahan (Sugiyono, 2016; 72).

Bedasarkan kriteria yang telah ditetapkan diatas, maka memilih informan bagi penelitian ini, yaitu:

**Tabel 3.2 Informan Penelitian**

No.	Nama	Jabatan	Lama Bekerja	Alasan dipilih sebagai informan
1.	Achmad Abraham Prabata Putra	<i>Public Relations</i> STO PT. Telkom Akses Ciledug	5 Tahun	Mengetahui informasi tentang kondisi STO (Sentral Telepon Otomatis) PT. Telkom Akses Ciledug saat penelitian.

2	Canigia Septinda	<i>Public Relations STO PT. Telkom Akses Ciledug</i>	6 tahun	Mengetahui informasi tentang kondisi STO (Sentral Telepon Otomatis) PT. Telkom Akses Ciledug saat penelitian.
3	Sukanji	<i>Public Relations STO PT. Telkom Akses Ciledug</i>	4 tahun	Mengetahui informasi tentang kondisi STO (Sentral Telepon Otomatis) PT. Telkom Akses Ciledug saat penelitian.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Menurut Esterberg (Sugiyono, 2016: 316) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide yang dilakukan melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Pada wawancara, teknik yang digunakan adalah teknik wawancara terstruktur dan semi terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh (Sugiyono, 2016: 318).

Wawancara semi terstruktur termasuk dalam kategori *in-dept- interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan (Sugiyono, 2016: 318).

#### b. Dokumentasi

Menurut Esterberg (Sugiyono, 2016: 326) dokumentasi merupakan catatan

peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Proses melihat kembali data melalui dokumen yang ada dapat digunakan untuk memperluas data yang ada. Dokumen dapat berupa: buku informasi, gambar, foto-foto kegiatan dan juga yang lainnya.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan mengatakan bahwa analisis data merupakan sebuah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dimengerti dan hasilnya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data juga dilakukan dengan mengelompokkan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan yang dapat dibagikan kepada orang lain (Sugiyono, 2016: 332).

Data yang sudah diperoleh kemudian dikumpul untuk dianalisa, dalam menganalisa data tersebut menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap diantaranya sebagai berikut (Sugiyono, 2016: 336-343) :

a) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari pola dan temanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluesan serta kedalaman wawasan yang tinggi.

b) Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman yang paling sering digunakan

untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif biasanya menggunakan teks yang bersifat naratif.

Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk mengetahui apa yang terjadi, dan dapat menentukan rencana kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c) Menarik kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion drawing/Verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

### **3.8 Uji Keabsahan Data**

Pengujian pada keabsahan data ini bertujuan agar hasil usaha penelitian yang dilakukan dapat dipertanggung jawabkan dari berbagai sisi. Pada periode penelitian data-data yang diperoleh belum tentu semuanya terjamin validitas dan reliabilitasnya. Maka sangat diperlukan uji keabsahan data dalam penelitian untuk melengkapi langkah dalam mengumpulkan data guna untuk mengevaluasi ke

akuratannya.

Validitas merupakan ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak mengandung perbedaan antar data yang dilaporkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. (Sugiyono, 2016: 361)

Untuk menguji keabsahan data, maka sangat penting dilakukan pemeriksaan dari data tersebut. Setelah proses pengumpulan data dan ditulis dalam bentuk laporan data yang disajikan diharapkan terjaga validitas dan reliabilitasnya. Jadi keabsahan data dari suatu penelitian merupakan obyektifitas dari hasil yang dicapai. Obyektifitas berkenaan dengan derajat kesepakatan atau *interpersonal agreement* antar banyak orang terhadap suatu data. (Sugiyono, 2016: 362)

Pengembangan validitas yang dipergunakan adalah teknik triangulasi. Triangulasi dalam menguji kredibilitas sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, cara dan juga waktu. Sugiyono (2016: 274) menjelaskan bahwa triangulasi dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Triangulasi sumber menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi teknik atau cara menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi waktu, mengambil data yang disesuaikan dengan kondisi narasumber.

Pada penelitian ini, teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, yang informasi yang diperoleh dari satu sumber dan sumber lainnya akan dibandingkan. Adapun yang akan digunakan sebagai triangulasi sumber adalah beberapa pelanggan Indihome, yaitu Thria Maulidina dengan No.Inet. 12220422449 yang sudah berlangganan selama lebih dari 1 tahun dan Fersha Syafir dengan No. Inet 121204236845 yang sudah berlangganan selama 1 bulan untuk membandingkan antara pelanggan baru dan pelanggan yang sudah berlangganan lebih dari 1 tahun.