

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Mandiri Utama *Finance* cabang Ciputat Jl. Aria Putra No. 10, RT. 001 RW 001, Serua Indah, Kec Ciputat, Kota Tangerang Selatan Adapun waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli 2022 sampai bulan Januari tahun 2023.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan dalam penulisan skripsi ini adalah deskriptif.

Menurut Jalaludin Rakhmat, deskriptif yaitu Hanya memaparkan situasi atau peristiwa, dan tidak menguji pada hipotesa, tidak mencari hubungan, menitik beratkan pada observasi dan suasana ilmiah dan menganalisisnya tanpa menguji hipotesis dan membuat prediksi. (Rakhmat, 2015:24).

Tipe penelitian deskriptif bertujuan membuat gambaran atau deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Peneliti sudah memiliki konsep dan konseptual. Melalui kerangka konseptual (landasan teori), peneliti melakukan operasional konsep yang akan menghasilkan variabel beserta indikatornya. (Rakhmat, 2016:69)

C. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Kualitatif sesuai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar individu secara *holistic* utuh (Moleong 2016:3)

Untuk memahami bahwa pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari orang yang diamati baik

berupa kata tertulis atau lisan. Karakteristik penelitian kualitatif menurut Sugiyono :

1. Dilakukan pada kondisi alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci.
2. Peneliti kualitatif lebih bersifat *deskriptif*. Data yang dikumpul berbentuk kata-kata atau gambar. Sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk *outcome*.
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis secara induktif yaitu cara berfikir yang berangkat dari hal-hal yang khusus (fakta empiris) menuju hal-hal yang umum (tataran konsep)
5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data di balik yang teramati), (Sugiyono 2017:78).

D. Operasionalisasi Konsep

Deskripsi yang digunakan peneliti adalah konsep-konsep yang diturunkan berdasarkan judul penelitian. Judul penelitian ini adalah “Peran *Public Relations* PT Mandiri Utama *Finance* cabang Ciputat dalam mempertahankan citra Perusahaan” berdasarkan judul penelitian, maka konsep yang digali dalam penelitian ini mengenai Peran *Public Relations* dan Citra perusahaan.

Tabel 2 (Operasionalisasi Konsep)

No	Konsep	Dimensi	Aspek yang di Gali
1.	Peran <i>Public Relations</i> (Dozier & Broom, 2006:139)	Penasihat Ahli	Perusahaan membantu mencari solusi dalam menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan publiknya (<i>Public Relationship</i>)
		Fasilitator Komunikasi	Perusahaan menjadi Komunikator atau mediator di setiap permasalahan yang ada pada konsumen.
		Fasilitator Proses Pemecah Masalah	Perusahaan mengambil suatu tindakan dan Mengeksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi, secara professional dan rasional.
		Teknisi Komunikasi	a) Menulis siaran pers b) Membantu Pimpinan dalam mengatasi persoalan atau krisis.
2.	Citra (Prawira 2013, 4)	<i>Personality</i>	a) Sangat dapat dipercaya b) Memiliki tanggung jawab sosial
		<i>Reputation</i>	a) Perusahaan menjalankan kegiatan menjaga reputasi b) Publik yakin terhadap reputasi c) Reputasi Perusahaan dibentuk berdasarkan pengalaman
		<i>Value</i>	a) Perusahaan peduli terhadap karyawan
		<i>Corporate Identity</i>	a) Membuat <i>corporate identity</i> berupa Logo,Warna,Slogan b) <i>Corporate identity</i> perusahaan telah

E. Teknik Penentuan Informan

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan di atas, diperlukan pengumpulan data secara mendalam dengan memilih informan. Pemilihan informan dipilih dengan kriteria berikut:

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui juga dihayatinya.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti
3. Mereka yang mempunyai waktu dan bersedia untuk memberikan informasi
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil kemasannya sendiri
5. Mereka yang pada mulanya tergolong cukup asing dengan peneliti sehingga lebih memadai untuk dijadikan semacam guru atau narasumber, (H.B.Sutopo,2013:57).

Table 3 (Informan)

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Raden Dita Amalia Brata	<i>Head of Public Relations</i>	Key Informan
2.	R Yudha Hamka	<i>Staff Public Relations</i>	Informan
3.	Feralbhy Afrizal	<i>Staff Marketing</i>	Informan

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data adalah dengan metode teknik wawancara mendalam. Dengan teknik wawancara mendalam penulis dapat mengetahui langsung secara tatap muka lebih mendalam keadaan masyarakat yang dijadikan objek penelitian kali ini. Dengan wawancara mendalam dapat ditanyakan pada informan pada masa lampau, masa sekarang dan masa yang akan datang. Pada pelaksanaannya wawancara ini bersifat mendalam dan terus menerus (lebih dari satu kali) disebut juga “*intensif-interviews*” untuk menggali informasi dari informan . . . Dari data-data hasil wawancara tersebut penulis dapat mengembangkannya kembali menjadi *paragraph* deskriptif. Metode ini memungkinkan penulis untuk mendapat alasan detail dari jawaban responden yang antara lain mencakup opininya, motivasinya, nilai-nilai atau pengalamannya (Rachmat Riyantono 2016:100-105).

Di dalam penelitian ini pengumpulan data hanya dilakukan oleh peneliti sendiri sebagai manusia. Pada penelitian kualitatif peneliti bekerja sebagai perencana, pelaksana pengumpul data, analisis, penafsir dan pada akhirnya menjadi pelapor penelitiannya.

Adapun tujuan wawancara mendalam adalah mendorong responden menjabarkan jawaban-jawabannya yang terdahulu lebih dalam lagi). Agar mencapai tujuan responden dipancing secara *persuasive* untuk mengutarakan segala pemikirannya dan perasaannya dengan bebas dan nyaman yaitu :

1) Data Primer

Merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer dapat opini subjek orang secara individual, kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian kegiatan dan hasil pengujian.

2) Data Sekunder

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) yang dipublikasikan dan tidak di publikasikan. (Mulyana 2015:89)

G. Teknik Analisis Data

Semua teknis analisis data kualitatif berkaitan erat dengan metode pengumpulan data, yaitu observasi dan wawancara *focus group discussion*. Bahkan terkadang suatu teori yang dipilih berkaitan dengan erat secara teknis dengan metode pengumpulan data dan metode analisis data. Karena suatu teori biasanya pula menyediakan prosedur metode dan analisis data. Dengan demikian, pengumpulan data dilakukan (wawancara dan observasi) melalui tradisi teknik analisis tersebut, (Bungin, 2016:28)

Adapun data yang akan dianalisis berupa keterangan-keterangan maupun fenomena hasil observasi yang muncul di lapangan dan untuk dianalisis menjadi argument kalimat yang logis dan sistematis. Menurut Sugiyono menjelaskan langkah analisis data dalam penelitian kualitatif deskriptif terdiri dari reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Adapun tahap-tahap analisis yang digunakan meliputi :

1) Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan dan mengubah data kasar yang diperoleh dari lapangan.

Data kasar yang dimaksud disini adalah keterangan – keterangan informasi yang diuraikan informasi yang diuraikan informan tetapi tidak relevan dengan *focus* masalah penelitian, sehingga perlu direduksi.

2) Penyajian Data

Penyajian data yaitu data data yang diperoleh dari lapangan dan disusun secara sistematis sehingga tersusun jelas gambaran mengenai hasil wawancara hasil penelitian yang dilakukan, penyajian data dapat

berupa hasil wawancara dan dokumentasi, sehingga nantinya dapat dianalisa dengan teori yang telah dipaparkan sebelumnya.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu kegiatan penggambaran utuh dari objek yang diteliti. Penarikan kesimpulan didasarkan pada penggabungan informasi yang disusun secara tepat dalam penyajian. (Sugiyono, 2016:332)

H. Uji Keabsahan Data

Guna validitas dalam penelitian ini digunakan teknik triangulasi dimana penulis membandingkan antara keadaan dilapangan dengan teori yang ada serta pendapat penulis.

Data yang diperoleh dari informasi perlu diteliti kebenarannya dengan cara melakukan perbandingan data dari informasi lain. Keabsahan data dari informasi lain. Keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa dengan teknik triangulasi, yaitu teknik penilaian keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu diluar data itu untuk keperluan pengecekan sebagai perbandingan data-data tersebut, Triangulasi data sumber dicapai dengan cara berikut:

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- 4) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
- 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. (Moelong, 2015:331).

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti berfokus dengan menggunakan metode triangulasi sumber. Metode ini dilakukan dengan wawancara dua narasumber yang merupakan *customer* dari PT Mandiri Utama Finance cabang Ciputat.

Tabel 4 (Tabel Triangulasi)

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Habby	<i>Costumer</i>	Tringulasi 1
2.	Ferry Haryanto	<i>Costumer</i>	Tringulasi 2

Dari sumber diatas maka penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan objekfitas dan keabsahan datanya.