

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat & Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada perusahaan First Solution Consultant and Training berada di Komplek BBD Blok AII, No. 32, Ciganjur Jakarta Selatan 12630, Waktu Penelitian dilakukan pada 21 Juni 2022 s.d 21 Oktober 2022.

3.2 Pendekatan Penelitian

Pada pendekatan penelitian, peneliti akan menggunakan metode pendekatan Kualitatif Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Menurut Bogdan dan Taylor (1975) dalam buku Moleong (2007:6) mengemukakan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati Pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan data tentang bagaimana praktisi *Public Relations* First Solution memanfaatkan *Cyber Public Relations* dalam membangun *Corporate Image* pada media sosial, karena media sosial merupakan hal yang sangat cocok dan mudah bagi seorang praktisi pr dalam membangun atau mempertahankan citra perusahaan tanpa adanya hambatan jarak dan waktu.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.3 Metode Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti mengambil Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian dengan metode deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan, meringkas, berbagai kondisi atau berbagai fenomena realitas sosial dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2012:68).

Deskriptif kualitatif difokuskan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang terkait dengan pertanyaan siapa, apa, dimana dan bagaimana suatu peristiwa atau pengalaman terjadi hingga akhirnya dikaji secara mendalam untuk menemukan pola pola yang muncul pada peristiwa tersebut (Kim, H., Sefcik, J. S., & Bradway, C., 2016). Secara ringkas dapat dijelaskan bahwa deskriptif kualitatif adalah suatu metode penelitian yang bergerak pada pendekatan kualitatif sederhana dengan alur induktif. Alur induktif ini maksudnya penelitian deskriptif kualitatif diawali dengan proses atau peristiwa penjas yang akhirnya dapat ditarik suatu generalisasi yang merupakan sebuah kesimpulan dari proses atau peristiwa tersebut (Yuliani and Siliwangi 2018:84).

Metode kualitatif dalam (Rangkuti 2019:50) adalah metode penelitian yang berupaya menganalisis kehidupan sosial dengan menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atau interpretasi individu (informan) dalam latar alamiah. Dengan kata lain, penelitian kualitatif berupaya memahami bagaimana seorang individu melihat, memaknai atau menggambarkan dunia sosialnya. Pemahaman ini merupakan hasil interaksi sosialnya. Memahami merupakan esensi dari penelitian kualitatif. Definisi lainnya yaitu penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempelajari permasalahan manusia baik secara individu maupun kelompok dan cara mereka memaknainya menggunakan asumsi dan kerangka teori interpretive (Creswell,2013).

3.4 Operasional Konsep

No	Penjelasan Konsep	Dimensi	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
1.	<i>Cyber Public Relations</i>	1. <i>Direct feedback</i>	Internet memungkinkan seorang praktisi <i>Public Relations</i> merespon secara cepat terhadap customer	Wawancara
		2. Membuka Pasar Global	Penggunaan internet/ <i>Cyber Public Relations</i> memudahkan seluruh orang di didunia dapat terhubung satu sama lain	Wawancara
		3. <i>Two Ways Communication</i>	Aktivitas <i>Public Relations</i> dibantu dengan penggunaan <i>Cyber Public Relations</i> memudahkan dalam membangun hubungan yang kuat antara perusahaan dengan client tanpa bertemu langsung	Wawancara
		4. Bersifat Hemat	<i>Cyber Public Relations</i> membuat perusahaan menjadi lebih hemat karena tidak membutuhkan biaya cetak.	Wawancara
2.	<i>Corporate Image</i>	1. Efek Periklanan	Periklanan memberikan efek atau dampak yang besar terhadap perusahaan	Wawancara
		2. <i>Public Relations</i>	<i>Public Relations</i> berperan penting dalam membangun corporate image	Wawancara
		3. Citra fisik	Citra fisik First Solution dibentuk dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada customer	Wawancara
		4. Komentar dari mulut ke mulut (<i>Word of Mouth</i>)	Dengan melakukan <i>WOM</i> memudahkan First Solution diketahui oleh banyak orang	Wawancara
		5. Pengalaman nyata terkait produ	Pengalaman nyata seorang <i>Customer</i> menjadi acuan para <i>Customer</i> baru/lama untuk kembali menjalin kerja sama kepada First Solution	Wawancara

3.5 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang peneliti ambil yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*, *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan

dengan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan studi kasus yang diteliti & tujuan peneliti (Sugiyono, 2013:368), Informan yang dipilih

Alasan menggunakan narasumber ini adalah dari narasumber yang peneliti pilih merupakan sumber valid untuk menjalankan penelitian dengan tujuan mengetahui peluang penggunaan *Cyber Public Relations* pada praktisi *Public Relations* dalam membangun corporate image pada media sosial dan keuntungan/kelemahan menggunakan media sosial sebagai tempat membangun corporate image. Dan mengetahui bahwa media sosial sangat penting bagi setiap perusahaan untuk membangun maupun mempertahankan sebuah citra perusahaan, Hasil wawancara ini akan digunakan untuk analisis lingkungan internal dan eksternal perusahaan First Solution .

3.6 Teknik Pengambilan Data

Teknik Pengambilan Data yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah

1. Metode Wawancara Mendalam

Teknik wawancara menurut Nasution dalam (Dr. Ajat Rukajat 2018:24) pada dasarnya dilakukan dengan dua bentuk yaitu wawancara berstruktur dan wawancara tak berstruktur. Teknik berstruktur dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, sementara wawancara tak berstruktur timbul apabila jawaban berkembang diluar pertanyaan-pertanyaan berstruktur namun tidak lepas dari permasalahan penelitian

Teknik wawancara dilakukan untuk mengungkap informasi dari subjek penelitian secara langsung berkenaan dengan masalah yang diteliti. Wawancara dilakukan pada tempat dimana subjek penelitian berada, namun pada umumnya dilakukan ditempat mereka beraktivitas setiap hari. Peneliti membatasi waktu wawancara maksimal 20

menit untuk menghindari kebosanan pada topic yang sedang diteliti, peneliti akan melakukan wawancara dengan :

- 1) *General Manager* First Solution
- 2) Praktisi *Public Relations* First Solution .

2. Metode Dokumentasi

Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata dibantu oleh panca indra lainnya. Metode observasi adalah metode pengumpulan data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan (Tinambunan 2016:61).

- a) Pengamatan digunakan dalam penelitian dan telah direncanakan secara serius.
- b) Pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.
- c) Pengamatan dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proporsi umum dan bukan dipaparkan sebagai sesuatu yang hanya menarik perhatian.
- d) Pengamatan dapat dicek dan dikontrol mengenai keabsahannya.

Teknik Dokumentasi memungkinkan ditemukannya perbedaan atau pertentangan antara hasil wawancara dan observasi dengan hasil yang terdapat dalam dokumen.

Pada teknik dokumentasi peneliti terjun langsung kelapangan untuk melihat situasi perusahaan dan mengamati secara langsung bagaimana pekerjaan yang dilakukan oleh praktisi pr perusahaan First Solution .

3. Metode Penelusuran Data Online

di-Era globalisasi perkembangan internet yang pesat telah mampu menjawab berbagai kebutuhan saat ini sehingga memungkinkan peneliti menjadikan media online

seperti internet sebagai salah satu ranah yang sangat bermanfaat bagi penelusuran berbagai informasi, mulai dari informasi teoritis maupun data-data primer ataupun sekunder yang diinginkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data online untuk pengambilan data mengenai *Cyber Public Relations* dalam membangun corporate image First Solution melalui media online atau media digital apa saja yang dibutuhkan, informasi maupun konten seperti apa yang seharusnya dikemas dengan baik oleh First Solution untuk *public* atau pasarnya, mengamati para pesaing dari First Solution melalui instagram atau media digital lainnya.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dapat berupa kata-kata, narasi, baik yang diperoleh dari wawancara ataupun observasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif. menurut Miles dan Huberman yaitu analisis interaktif dengan tahapan sebagai berikut (Rangkuti 2019:56) :

a) Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui cara-cara yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu dengan cara studi pustaka, observasi dan wawancara mendalam kepada informan.

b) Reduksi Data

Proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan data dari semua data yang telah didapat. Setelah itu data yang dianggap penting kemudian dikumpulkan menjadi satu dan diklasifikasikan agar lebih spesifik.

c) Penyajian Data

Proses pengorganisasian untuk memudahkan data yang akan dianalisis. Data disortir menurut kelompok dan kategorinya.

d) Penarikan Kesimpulan

Membuat kesimpulan secara bulat tentang suatu permasalahan yang diteliti dalam bahasa yang deskriptif.

Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal (Rahardjo 2010).

3.8 Uji Keabsahan Data

Norman K. Denkin mendefinisikan Triangulasi dalam (Rahardjo 2010) sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Sampai saat ini, konsep Denkin ini dipakai oleh para peneliti kualitatif di berbagai bidang. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), (3) triangulasi sumber data, dan (4) triangulasi teori. Berikut penjelasannya :

1. Triangulasi metode

dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Atau, peneliti menggunakan wawancara

dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut.

2. Triangulasi antar-peneliti

dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini diakui memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Tetapi perlu diperhatikan bahwa orang yang diajak menggali data itu harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak justru merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.

3. Triangulasi sumber data

Dilakukan untuk menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

4. Triangulasi teori.

Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu

menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

Pada penelitian ini, teknik Triangulasi yang peneliti pakai adalah Triangulasi Sumber Data yang membandingkan dan mengecek ulang suatu informasi yang diperoleh dari sumber data yang berbeda sehingga untuk membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara serta membandingkan berbagai pendapat dan pandangan orang lain maka dibutuhkan wawancara langsung oleh salah satu customer dari First Solution.

1. Wawancara dilakukan untuk membandingkan prespektif seorang customer terhadap *Cyber Public Relations* yang dilakukan oleh First Solution sudah berhasil membangun *corporate image* atau belum.
2. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu konten yang berkaitan dengan publikasi.

Nama	Jenis Kelamin	Umur	Jabatan
Ibu Monica Andriany	Perempuan	44 Tahun	<i>General Manager</i>
Ibu Sindi Sintia	Perempuan	27 Tahun	<i>Praktisi Public Relations</i>