

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Adapun lokasi dan waktu penelitian ini dilaksanakan di Divisi Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan, Jl. Promoter No.1, Lengkong Gudang Timur, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Maret hingga Juli 2023.

#### **3.2 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Dalam hal ini peneliti melakukan sebuah penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif dalam suatu lembaga instansi pemerintahan yaitu Polres Tangerang Selatan.

Menurut Kirk dan Miller dalam oleh Prof. Dr. Lexy J. Moleong (2017:4) penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Pendekatan penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono, 2020)

Sedangkan menurut Bagdon dan Taylor dalam Prof. Dr. Lexy J. Moleong (2017:4) pendekatan kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian

yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tulisan atau lisan dari orang-orang dari perilaku yang dapat diamati.

### **3.3 Metode Penelitian**

Dalam Penelitian ini, menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Metode penelitian kualitatif digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata atau gambar, bukan berbentuk angka-angka. Oleh karena itu, laporan penelitian ini berisi petikan data untuk menyajikan laporan dan data tersebut merupakan hasil dari wawancara, catatan lapangan, foto, dan dokumentasi lainnya.

Menurut Lincoln dan Guba dalam Prof. Dr. Lexy J. Moleong (2017:11) metode deskriptif adalah penelitian yang memaparkan situasi atau peristiwa, dimana pada hakikatnya metode deskriptif ini adalah mengumpulkan data-data. Pada jenis penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara catatan lapangan, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.

Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang secara sistematis menggambarkan, menjelaskan, dan menginterpretasikan objek penelitian Sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana peran humas dalam membangun sebuah citra dan memaknai sebuah perilaku komunikasi interpersonal dengan menggunakan cara observasi atau melalui wawancara yang mendalam dengan informannya (Sugiyono, 2020)

### **3.4 Operasionalisasi Konsep**

Operasionalisasi konsep merupakan salah satu langkah didalam suatu penelitian, yang dimana peneliti melakukan sebuah penelitian ke dalam konsep yang memuat indikator-indikator yang lebih rinci dan dapat

diukur. Fungsi operasionalisasi konsep ini ialah untuk mempermudah peneliti dalam melakukan sebuah analisa. Baik atau tidaknya kerangka operasional, diukur melalui seberapa tepat dimensi yang diurai memberikan gambaran.

Operasionalisasi konsep yang diturunkan didalam penelitian ini sesuai dengan judul penelitian. Judul penelitian ini ialah “Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra Kepolisian” maka konsep yang digali dalam penelitian ini ialah mengenai Peran Humas dalam meningkatkan citra.

**Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep**

No.	Konsep	Dimensi Konsep	Aspek yang digali
1.	Peran Humas (Ruslan, 2016)	Komunikator ( <i>communicator</i> )	1.1 Kemampuan humas sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak atau elektronik dan lisan atau tatap muka dan sebagainya.  1.2 Kemampuan humas untuk bertindak itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuador.
		Membangun Hubungan ( <i>Relationship</i> )	1.1 Kemampuan humas untuk membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik  1.2 Kemampuan humas untuk menciptakan rasa saling pengertian kepercayaan dukungan dan toleransi antar kedua belah pihak

No.	Konsep	Dimensi Konsep	Aspek yang digali
		<p>Melaksanakan dukungan manajemen <i>(Back up Management)</i></p>	<p>1.1 Kemampuan humas untuk mendukung atau penunjang kegiatan lain, seperti melakukan promosi, pemasaran, operasional, personalia, dan sebagai membangun citra.</p> <p>1.2 Kemampuan humas untuk mengamati dan menganalisis persoalan yang menyangkut kepentingan instansi</p> <p>1.3 Kemampuan humas untuk menarik perhatian khalayak agar hubungan komunikasi antar keduanya efektif dan dinamis</p> <p>1.4 Kemampuan humas untuk mempengaruhi dan menciptakan pendapat umum yang dapat menguntungkan instansi atau lembaga yang diwakilinya</p> <p>1.5 Kemampuan humas untuk menjalin hubungan baik, saling percaya, saling bekerja sama, dan mendukung antar</p>

No.	Konsep	Dimensi Konsep	Aspek yang digali
			kedua belah pihak.
		Menciptakan citra positif <i>(Good Image Maker)</i>	<p>1.1.Menciptakan citra yang positif di mata masyarakat merupakan tujuan dari para praktisi dalam membangun nama baik suatu perusahaan atau organisasi.</p> <p>1.2 Kemampuan untuk membangun dan saling pengertian antara kebijaksanaan dari pihak pimpinan instansi dengan public internal dan eksternal</p> <p>1.3 Sebagai pusat pelayanan dan pemberian informasi atau narasumber berita baik dari instans, atau lembaga maupun berasal dari pihak publiknya</p> <p>1.4 Melakukan pendokumentasian dari setiap kegiatan publikasi dan peristiwa ajang khusus acara penting dilingkungan instansi baik yang disimpan dalam media cetak maupun media elektronik</p> <p>1.5 Mengumpulkan data dan informasi</p>

No.	Konsep	Dimensi Konsep	Aspek yang digali
			<p>yang berasal dari berbagai sumber, khususnya yang berkaitan dengan kepentingan instansi atau lembaga atau opini publik yang berkembang sebagai upaya penelitian dan keperluan untuk analisis sebagai upaya pengembangan kerja program yang akan datang</p> <p>1.6 Kemampuan menciptakan produk-produk publikasi humas seperti news release, press release, internal PR magazine, company profile, dan annual report publication.</p>
2.	Citra (Veljekovic, 2011)	Sikap ( <i>Attitudes</i> )	Aktifitas Lembaga Polres Tangerang Selatan dalam melakukan inovasi-inovasi dalam menciptakan sikap yang dapat menarik masyarakat Tangerang Selatan untuk percaya terhadap Polres Tangerang Selatan.
		Orang dan Hubungan ( <i>People and Relationship</i> )	Citra lembaga Polres Tangerang Selatan dapat terlihat dari karakteristik mengenai pelayanan terhadap suatu kasus yang di tangani oleh Polres Tangerang Selatan
		Nilai dan Program ( <i>Value and Programs</i> )	Citra lembaga Polres Tangsel dapat terlihat dari nilai-nilai dan program-program yang berbentuk dalam kegiatan sosial yang dimana seperti membagikan sembako kepada masyarakat yang membutuhkan. Selain

No.	Konsep	Dimensi Konsep	Aspek yang digali
			itu nilai kepedulian terhadap lingkungan diwujudkan dalam program memebersihkan lingkungan secara bersama sama dengan masyarakat sekitar Polres Tangsel.
		Kredibilitas Perusahaan ( <i>Corporate Creadibility</i> )	Citra lembaga Polres Tangsel dapat berupa pendapat atau unggahan yang dimana pendapat atau unggahan tersebut dalam upaya memunculkan sikap kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian.

### 3.5 Teknik Penentuan Informan

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purpossive sampling*. Hal ini dikarenakan peneliti meyakini bahwa sampel yang diambil adalah informan atau narasumber yang paling mengetahui atau memiliki informasi yang peneliti butuhkan berkaitan dengan Kepolisian Resor Tangerang Selatan.

*Purpossive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan, atau penelitian tentang kondisi politik disuatu daerah, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli politik. Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi. (Sugiyono, 2020)

Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data. Informan

yang akan diwawancarai dan dimintai data yaitu berjumlah 2 orang, diantaranya:

**Tabel 3.2 Daftar Key Informan**

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
1.	Galih Dwi Nuryanto, SH	Laki-Laki	PS. KASI HUMAS
2.	Rudiyanto	Laki-Laki	PS. KASUBSI PIDM

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan bersumber dari dua kategori yaitu :

#### 3.6.1 Data primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini ialah data yang di peroleh langsung dari sumbernya (informan) yang didapatkan saat belangsungnya sebuah penelitian dilapangan. Data primer dalam penelitian ini ialah:

##### 1. Wawancara

Data primer dalam penelitian ini ialah hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam dengan informan yang terdiri atas 1 orang Kasi Humas, dan 1 orang Kasubsi PIDM Humas. Dengan demikian, jumlah responden yang diwawancarai pada penelitian ini berjumlah 2 orang informan.

Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2020) mendefinisikan interview sebagai berikut. *"a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic"*. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.



Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

## 2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar ladup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2020).

### 3.6.7 Data sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini ialah data yang didapatkan secara tidak langsung yang berasal dari pihak di luar dari objek penelitian, data ini didapatkan melalui studi pustaka yang diperoleh melalui buku atau literatur alamiah, pengetahuan umum, jurnal, internet, serta bahan bacaan lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang ada di dalam penelitian ini. Kemudian data yang telah di peroleh tersebut nantinya akan digunakan sebagai bahan penunjang penelitian.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, peneliti akan melakukan analisis terhadap data-data yang didapatkan. Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Model Miles & Huberman, menurutnya analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang di wawancarai. Bila jawaban yang di wawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. (Sugiyono 2020)

Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2020), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, tersebut yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang 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.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Data yang tersedia berupa kelompok-kelompok yang kemudian saling dikaitkan sesuai dengan teori yang digunakan

3. *Conclusion Drawing or Verification* (Kesimpulan dan Verifikasi)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang

dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### **3.8 Uji Keabsahan Data**

Pada uji keabsahan data dalam penelitian yang dilakukan ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi, karena dalam penelitian kualitatif teknik ini dapat dimanfaatkan sebagai pengecekan keabsahan data yang di dapat oleh peneliti dari hasil wawancara dengan informan, selanjutnya peneliti dapat mengkonfirmasi hasil tersebut dengan studi dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian dan juga hasil yang didapatkan oleh peneliti pada saat pengamatan dilapangan, sehingga data yang di peroleh tersebut kemurnian dan keabsahannya dapat terjamin.

Teknik triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Denzim, 1978 dalam Prof. Dr. Lexy J. Moleong triangulasi dapat dibedakan menjadi beberapa cara, yaitu :

1. Triangulasi Sumber, triangulasi yang membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian.
2. Triangulasi Metode, triangulasi melakukan pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama berkaitan dengan perubahan suatu proses atau perilaku manusia, karena perilaku manusia dapat berubah setiap waktu. Karena itu peneliti perlu mengadakan observasi tidak hanya satu kali.

3. Triangulasi Teori, Memanfaatkan dua atau lebih teori untuk diadu atau dipadu. Untuk itu diperlukan rancangan riset, pengumpulan data, dan analisis data yang lengkap supaya hasilnya komprehensif.

Dalam penelitian ini, teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Dengan membandingkan dan mengecek ulang tingkat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda, yaitu dari salah satu masyarakat yang berdomisili di wilayah Tangerang Selatan dan juga satu orang wartawan yang berinteraksi langsung dengan Kepolisian Resor Tangerang Selatan. Sehingga dapat membandingkan hasil data pengamatan dengan hasil wawancara serta membandingkan pendapat dari satu orang dengan orang yang lainnya agar mendapatkan tingkat keakuratan data dapat di uji dengan memiliki keabsahannya dengan baik.

**Tabel 3.3**

**Daftar Informan Triangulasi**

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan/Status</b>	<b>Alasan dipilih menjadi informan</b>
1.	Adhara Putri Prasanty	Masyarakat	Salah satu warga Tangerang Selatan, yang aktif bermain media sosial dan mengikuti media sosial milik Humas Polres Tangerang Selatan
2.	Eka Murlupy	Wartawan	Salah satu wartawan yang memiliki hubungan baik dengan Polres Tangerang Selatan.