

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Jl. Raya Pemda KM 2 No 17, Kedunghalang, Bogor, Jawa Barat, 16158. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2022 – Januari 2024.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran yang mendalam dan komprehensif berdasarkan kasus yang diteliti. Penelitian ini juga lebih menekankan pada perkembangan teori-teori yang ada melalui penelitian langsung di lapangan yang menghasilkan data deskriptif.

Penelitian kualitatif menurut Creswell (2016: 4) merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau kelompok orang, yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data yang lebih spesifik dari partisipan atau informan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema khusus ke tema umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam penelitian ini harus menerapkan

cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individu, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan.

Menurut Bagdon dan Taylor dalam Jalaludin (2017: 25), kualitatif adalah proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari bahasa lisan atau tulisan seseorang dan perilaku yang diamati. Pendekatan kualitatif dilakukan untuk penelitian mendalam sehingga dapat menyajikan data secara akurat dan jelas berdasarkan kondisi yang sebenarnya.

Penelitian kualitatif memperlakukan partisipan sebagai subjek dan bukan objek. Penelitian ini memberikan ruang sangat besar kepada partisipan, karena itu informasinya sangat berharga. Partisipan terhindar dari pengobjektifkasian instrument penelitian yang hanya menjawab pertanyaan yang sudah disiapkan dan memilih jawaban yang sudah tersedia.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu laporan akan berisi data-data untuk memberi gambaran tentang penyajian laporan tersebut. Sumber data berasal dari wawancara, catatan, foto, dan dokumen pendukung lainnya.

Bajari (2017: 45) menjelaskan metode deskriptif adalah metode yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala yang ada hubungannya antara satu gejala dengan

gejala lainnya dalam masyarakat. Tujuan dari metode deskriptif adalah mengembangkan konsep secara sistematis, faktual, akurat dan menghimpun fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu bukan menguji hipotesis.

D. Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini didasarkan atas pihak-pihak yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi secara lengkap dan akurat.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2016: 216) adalah teknik untuk mengambil sumber data penelitian dengan berbagai pertimbangan, misalnya pihak yang dianggap paling mengetahui dan menguasai objek atau situasi yang diteliti sehingga dapat menghasilkan data berkualitas.

Dalam penelitian ini, akan dilakukan wawancara terhadap *Key Informan*. *Key Informan* yang akan diwawancarai adalah *HR J&T Express* cabang Bogor yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan *Marketing Public Relations* dan mengetahui peran *Marketing Public Relations* yang dilakukan.

Penelitian ini juga menggunakan teknik *snowball sampling*, yaitu teknik pengambilan sumber data yang pada awal berjumlah sedikit kemudian membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit belum

memuaskan sehingga mencari data dari informan lain. (Sugiyono, 2017: 218)

Berikut informan yang akan diwawancarai dan dimintai datanya, yaitu:

Tabel 4.1
Informan

No.	Nama	Usia	Jabatan	Keterangan
1.	Novrizal Sulistio	33 tahun	<i>HR J&T Express</i> cabang Bogor	<i>Key Informan</i>
2.	Aaron Arvian	29 tahun	<i>Manager</i> <i>Operasional J&T</i> Express cabang Bogor	Informan Pendukung
3.	Sandi	25 tahun	Admin J&T Express cabang Bogor	Informan Pendukung

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai indikator *Marketing Public Relations*. Wawancara dilakukan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Penelitian ini juga menggunakan teknik dokumentasi untuk mengumpulkan data internal perusahaan, seperti transkrip dan foto hasil kegiatan wawancara.

1. Wawancara

Teknik wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in depth interview*), yaitu teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. (Ardianto, 2014)

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan informan yang telah ditentukan dan merancang serta mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat terbuka (*open-minded*) untuk memunculkan pandangan dan opini dari partisipan.

2. Observasi

Observasi menurut Nawawi dan Martini adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Teknik observasi dapat mengungkap hal yang berhubungan dengan perilaku partisipan yang muncul saat wawancara berlangsung dan saat sedang melakukan aktivitasnya, seperti bahasa tubuh dan intonasi suara. (Sugiyono, 2013: 224)

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian untuk menelusuri data historis. Renier yang dikutip oleh Gunawan menjelaskan istilah dokumen dalam tiga pengertian, yaitu:

- a) Dalam arti luas meliputi semua sumber, baik sumber tertulis maupun lisan.
- b) Dalam arti sempit meliputi semua sumber tertulis saja.
- c) Dalam arti spesifik meliputi surat resmi dan surat-surat negara, seperti surat perjanjian, undang-undang, konsesi, hibah dan sebagainya.
(Gunawan, 2017)

Selain itu, sumber data sekunder juga digunakan sebagai pendukung dan penguat analisis dari data primer. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, artikel, atau karya ilmiah lain yang berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, maka analisis data yang digunakan adalah dalam bentuk uraian kalimat. Setelah semua data penelitian terkumpul, maka dilakukan peninjauan dan analisis data secara kualitatif dan diuraikan dalam bentuk deskriptif. Data tersebut mencakup transkrip hasil wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi dan rekaman resmi lainnya.

Penelitian ini akan mengacu pada model *interactive model of analysis* oleh Miles dan Huberman, yang menyebutkan bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu:

1. Reduksi Data

Merangkum, memilih hal pokok, memfokuskan kepada hal penting, serta mencari pola dan temanya. Reduksi data adalah proses pemilihan,

pemutusan perhatian melalui penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Tahapannya adalah membuat ringkasan, mengkodekan, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan membuat memo.

2. Penyajian Data

Menyajikan atau mendisplay data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sebagainya.

3. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan dapat ditarik dengan melihat hasil reduksi data dan tetap mengacu pada rumusan masalah serta tujuan yang ingin dicapai. Teknik analisis data yang dipakai adalah deskriptif analisis, yaitu menguraikan, memaparkan peristiwa yang ada. Analisis data yang dilakukan di lapangan adalah cara mengolah hasil wawancara. (Pujileksono, 2015)

Data yang terkumpul akan dipelajari dan dilakukan reduksi data dalam bentuk uraian singkat, lalu dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara yang telah narasumber paparkan sebelumnya.

G. Uji Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber sebagai uji keabsahan data. Teknik triangulasi merupakan sumber daya informasi yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber

tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema secara koheren. (Creswell, 2016: 269)

Teknik triangulasi untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber data yang sama dengan teknik berbeda. Data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, dan kuesioner.

Ada beberapa macam triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi sumber

Membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.

2. Triangulasi waktu

Berkaitan dengan perubahan proses dan perilaku manusia dikarenakan perilaku manusia dapat berubah setiap waktu. Dalam hal ini perlu diadakan observasi lebih dari satu kali.

3. Triangulasi teori

Menggunakan dua atau lebih teori untuk dipadu atau dibandingkan. Diperlukan rancangan riset, pengumpulan data, dan analisis data yang lengkap untuk mendapatkan hasil yang komprehensif.

4. Triangulasi periset

Menggunakan satu atau lebih periset dalam mengadakan wawancara atau observasi. Perbedaan gaya, sikap, dan persepsi periset dalam mengamati fenomena akan menghasilkan pengamatan yang berbeda dalam fenomena yang sama.

5. Triangulasi metode

Mengecek keabsahan data temuan riset. Triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan hasil yang sama. (Kriyantono, 2014)

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Jawaban dari subjek yang telah didapat sebelumnya akan diperiksa ulang dengan melakukan wawancara kepada sumber yang berbeda. Proses ini dapat menambah validitas penelitian.

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini, maka akan dilakukan wawancara langsung kepada konsumen J&T Express. Berikut adalah triangulasi sumber dalam penelitian ini:

Tabel 4.2
Triangulasi Sumber

No.	Nama	Keterangan
1.	Astri Octaviani, S.I.Kom., M.I.Kom.	<i>Customer</i>
2.	Anzhani Ayundha, S. Pd.	<i>Customer</i>
3.	Riezka Hanistya Utami	<i>Customer</i>