

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan di PT Ilfa Travel. Penelitian ini dilakukan pada Bulan September sampai Desember 2021. Lokasi PT Ilfa Travel terletak di Jalan TB Simatupang No.47, RT.12/RW.5, Tj. Bar., Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12530.

#### **3.2 Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang menjabarkan dan menjelaskan sebuah fenomena secara mendalam, lalu menarik kesimpulan sesuai dengan teori-teori yang relevan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah yang digunakan untuk meneliti objek alamiah, dilakukan dengan wawancara dan analisis data.

Menurut (Tohirin,2012:3) pendekatan yang dipakai dalam peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Dengan kata lain penelitian deskriptif, peneliti hendak menggambarkan suatu gejala (fenomena) atau sifat tertentu, tidak untuk mencari atau menerangkan keterkaitan antar variabel. Oleh karena itu, data peneliti ini dinyatakan dalam keadaan sewajarnya. Peneliti menggambarkan peristiwa maupun kejadian yang ada di lapangan tanpa mengubahnya menjadi angka atau simbol.

#### **3.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian ini adalah deskriptif, tujuan dari metode deskriptif ini yaitu untuk menggambarkan secara keseluruhan dan sistematis fakta secara

faktual dan cermat. Serta melalui penelitian ini bisa mengetahui kejadian pusat dan juga mendeskripsikan mengenai Strategi Digital Public Relations Dalam Membangun Kepercayaan Publik Di Masa Pandemi Covid -19 (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Platform WhatsApp PT Ilfa Travel Jakarta) yang akan diteliti ini.

Penelitian deskriptif kualitatif memusatkan pada kegiatan ontologis. Data yang dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki makna dan mampu memacu timbulnya pemahaman yang lebih nyata daripada sekedar angka atau frekuensi. Peneliti menekankan catatan dengan deskripsi kalimat yang rinci, lengkap, mendalam yang menggambarkan situasi yang sebenarnya guna mendukung penyajian data. Oleh sebab itu penelitian kualitatif secara umum sering disebut sebagai pendekatan kualitatif deskriptif. Peneliti berusaha menganalisis data dalam berbagai nuansa sesuai bentuk aslinya seperti pada waktu dicatat atau dikumpulkan (Nugrahani, 2014:96)

### **3.4 Operasional Konsep**

Menurut Sugiyono (2011:31) definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstrak yang lebih baik.

Dan menurut Nani Darmayanti (dalam Mushlihin 2013) definisi operasional adalah rumusan tentang ruang lingkup dan ciri-ciri suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan dan penelitian karya ilmiah Jadi, dapat disimpulkan operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat variabel yang diamati. Operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan. Operasional bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti yang menggambarkan karakteristik variabel-variabel penelitian dan hal-hal yang dianggap penting.

Melalui Operasional Konsep, diharapkan dapat menjelaskan secara rinci bagaimana peneliti mampu menggambarkan fenomena yang akan diteliti.

Penelitian ini menekankan tentang *strategi digital public relations* yang dijalankan oleh PT Ilfa Travel untuk dapat membangun kepercayaan publik di masa pandemi covid-19. Melakukan sebuah *strategi digital public relations* bertujuan untuk dapat berhasil menjaga operasional perusahaan dan dapat membangun kepercayaan publik dan bertahan di masa pandemi covid - 19.

### Operasional Konsep

No	Penjelasan Konsep	Dimensi	Aspek yang digali
1.	Strategi	a. Perencanaan  b. pengelolaan  c. pelaksanaan	1. Bentuk Ide atau konten untuk membangun kedekatan dengan para costumer  2. Informasi terbaru 1. cara penyampaian ide atau konten 2. bentuk pesan yang diberikan 3. cara menjalin hubungan dengan costumer  1. Menyampaikan pesan sesuai dengan tujuan perusahaan
2	Digital Public Relations	a. Platform Online  b. Reputasi	1. Aplikasi penyampaian yang digunakan 2. Sarana penyampaian 1. Hasil kepercayaan costumer

3.	Kepercayaan Publik	a. Sikap  b. Hubungan  c. Saling Percaya	1. tanggapan costumer terhadap informasi yang diberikan  1. interaksi dengan costumer  1. hasil atas strategi yang dijalankan 2. pengukuran sebuah strategi yang dijalankan dapat berhasil
----	--------------------	--	---

### 3.5 Teknik Penentuan Informan

Bungin (2010: 53) mengemukakan penelitian kualitatif pada umumnya mengambil jumlah informan yang lebih kecil dibandingkan dengan bentuk penelitian lainnya atau lebih dikenal dengan informan kunci (key informan) yang mengetahui informasi sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini penentuan informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan informan secara tidak acak, tetapi dengan pertimbangan dan kriteria tertentu, seperti yang dikemukakan Spradley dalam Bungin (2010: 54) diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Informan merupakan subyek yang telah lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian peneliti, dan ini biasanya ditandai dengan kemampuan memberikan informasi mengenai sesuatu yang ditanya peneliti.
2. Informan merupakan subyek yang masih terikat secara penuh/aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi sasaran atau perhatian peneliti.
3. Informan merupakan subyek yang mempunyai waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Informan merupakan subyek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu.

Adapun dalam penelitian ini, informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan bisa memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang mempunyai informasi lengkap dan jelas serta sesuai pada bidangnya tentang *Strategi Digital Public Relations* yang dilaksanakan oleh PT Ilfa Travel untuk membangun kepercayaan publik di masa pandemi covid-19. Berikut adalah data informan yang diwawancarai:

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	JABATAN	KET
1.	Ihsan Fauzi Rahman	Laki - Laki	Pemilik dan Pendiri PT Ilfa Travel	Key Informan
2.	M Rafi Akbar	Laki - Laki	Manager PT Ilfa Travel	Informan
3.	Destari Kamelia	Perempuan	Admin PT Ilfa Travel	Informan

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. maka, teknik penelitian data pada penelitian ini menggunakan dua macam teknik pengumpulan data, yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer menjadi data yang pertama diperoleh saat melakukan penelitian. Data tersebut diperoleh langsung dari subjek atau objek penelitian. Pada penelitian ini, data primer didapat dengan wawancara mendalam (*in depth interview*).

Wawancara mendalam (*in depth interview*) adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam (Ardianto,

2014: 178). Dalam metode kualitatif, pengumpulan data dilakukan secara *face-to-face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *Focus Group Interview* (wawancara dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok (Cresswell, 2017:254).

Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai informan yang telah ditentukan dan merancang serta mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat terbuka (*open-ended*) untuk memunculkan pandangan dan opini dari partisipan. Wawancara dilaksanakan melalui zoom dan WhatsApp video call, dikarenakan masih dalam situasi pandemi dan berdasarkan kesediaan informan, untuk mendapatkan informasi tentang *Strategi Digital Public Relations* Dalam Membangun Kepercayaan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Platform WhatsApp PT Ilfa Travel Jakarta)

## 2. Data Sekunder

Penelitian ini juga dilakukan dengan metode dokumentasi. Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial untuk menelusuri data historis. Renier dalam Gunawan (2017:175-176) menjelaskan istilah dokumen dalam tiga pengertian, pertama dalam arti luas yaitu yang meliputi semua sumber, baik sumber tertulis maupun sumber lisan, kedua dalam arti sempit, yaitu yang meliputi semua sumber tertulis saja, dan ketiga dalam arti spesifik, yaitu hanya meliputi surat-surat resmi dan surat-surat Negara, seperti surat perjanjian, undang-undang, konsesi, hibah dan sebagainya. Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan dokumentasi dalam bentuk photo ketika sedang mewawancarai informan.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Langkah selanjutnya adalah menganalisis hasil temuan atau data, dan meninjau hasil berkas yang sudah terkumpul. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles & Huberman dalam Sugiyono,2015:246) Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan menerus. mengenai reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan rangkaian kegiatan analisis yang saling susul.

**Dalam Penelitian Kualitatif melakukan pengumpulan data dengan cara:**

1. Penulis mencatat apa saja yang akan diwawancara, baik informasi yang telah diberikan
2. Mengumpulkan data atau informasi dari pihak-pihak yang telah ditentukan
3. Mendokumentasikan hasil dan apa yang sedang dikerjakan
4. Setelah mewawancarai dan mendokumentasikan dapat dipastikan bahwa peneliti melakukan kegiatan yang sedang berlangsung

### **3.8 Uji Keabsahan Data**

Dalam melakukan penelitian ini, diperlukan adanya uji keabsahan data sehingga bisa dianalisa apakah data penelitian ini merupakan penelitian ilmiah atau bukan. Selain itu, uji keabsahan data ini juga dilakukan untuk mengetahui bagaimana data ini diperoleh sebagai penelitian kualitatif. Dengan demikian, bisa dilakukan pengecekan mengenai data-data tersebut, apakah data yang diperoleh tersebut benar atau salah sehingga bisa memberikan deskripsi data yang akurat tentang apa yang diamati.

Terdapat empat indikator yang diperlukan dalam pemeriksaan keabsahan data dikembangkan yaitu:

1. kredibilitas
2. keterkaitan (*transferability*),
3. ketergantungan
4. kepastian

Kemudian uji kredibilitas dapat diperiksa dengan teknik-teknik:

1. perpanjangan pengamatan
2. peningkatan ketekunan pengamatan
3. triangulasi
4. pengecekan teman sejawat
5. pengecekan anggota
6. analisis kasus negatif
7. kecukupan referensi

Menurut Lexy J. Moleog, triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data memanfaatkan sesuatu di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai data pembanding terhadap data tersebut (Moleong,2010:331). Dalam mengecek keabsahan data, data dilakukan triangulasi, triangulasi data dengan cara pengecekan atau pemeriksaan ulang.

Dalam istilah sehari-hari, triangulasi ini sama dengan cek dan ricek.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data yang bersangkutan (Moleong,1990:178). Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan keabsahan data melalui sumber yang lainnya. Denzin (dalam Moleong,1990:178), membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sumber, metode, penyidik, dan teori.

1. Triangulasi sumber yaitu triangulasi yang mengarahkan peneliti untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber yang tersedia, karena data yang sejenis akan lebih mantap kebenarannya apabila digali dari sumber yang berbeda, misalnya:



- A. membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
  - B. membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang secara pribadi
  - C. membandingkan apa yang dikatakan orang-orang dengan yang terlihat sepanjang waktu
  - D. membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan pandangan orang lain dalam berbagai strata sosial yang berbeda
  - E. membandingkan hasil wawancara dengan isu yang tercatat dalam dokumen yang berkaitan.
2. Triangulasi metode adalah triangulasi yang dapat ditempuh dengan menggali data yang sejenis dengan metode yang berbeda (Sutopo,2006:80). Menurut Patton (dalam Moleong,1990: 178), dalam triangulasi metode terdapat dua jenis strategi, yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian melalui beberapa teknik pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
3. Triangulasi peneliti merupakan pemeriksaan keabsahan data dengan jalan memanfaatkan peneliti lain untuk mengecek data. Pemanfaatan keahlian peneliti lain sangat membantu mengurangi ketidak cermatan dalam langkah pengumpulan data. Triangulasi ini juga dapat ditempuh dengan jalan membandingkan hasil analisis peneliti pertama dengan peneliti yang lainnya.

Dalam hal ini menggunakan triangulasi sumber untuk mengetahui keakuratannya dan kebenarannya serta membandingkan hasil wawancara dengan perusahaan dengan wawancara dengan pihak yang telah ditentukan diluar perusahaan, sehingga penulis lebih bisa menggali hasil wawancara serta mengumpulkan data dari berbagai sumber yang tersedia, karena data yang sejenis dan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.

**Tabel**  
**Triangulasi Sumber**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1</b>	<b>Nurus Setiawati</b>	<b>Costumer Ilfa Travel</b>
<b>2</b>	<b>Ramadhan</b>	<b>Costumer Ilfa Travel</b>
<b>3</b>	<b>Ilyas Nurul Azmi</b>	<b>Costumer Ilfa Travel</b>