

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang Penulis pilih adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk 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 dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong 2011:3). Menurut Angel Purwanti, metode penelitian kualitatif adalah metode yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara kualifikasi lainnya (Purwanti 2015:33)

Jenis penelitian ini berlandaskan filsafat *post positivisme*, yaitu paradigma yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik atau utuh, kompleks, dinamis, penuh makna dan hubungan gejala bersifat interaktif.

Jenis Pendekatan yang Penulis pilih adalah deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu (Hidayat 2010:58). Menurut Punaji Setyosari (Setyosari 2010:86), penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan

variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik dengan angka-angka maupun kata-kata. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah mengembangkan konsep dan menghimpun fakta-fakta, bukan mengkaji hipotesis. Penelitian deskriptif berusaha menemukan pola sederhana yang didasarkan pada konsep tertentu (Bungin 2011:77)

Menurut Darmadi (Darmadi 2013:7), metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian ini adalah observasi partisipan (partisipan sebagai periset).

Menurut Supriyati (Supriyati 2011:46), observasi adalah suatu cara untuk mengumpulkan data penelitian dengan mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural, pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi. Dalam observasi partisipan, Penulis terjun langsung dan terlibat dalam kegiatan yang diobservasi.

3.2. Sumber Data

3.2.1. Sumber data primer

Menurut Sugiyono (Sugiyono 2007:224), sumber data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Penulis akan

mewawancarai Ibu Lisa Mok (*Marketing Manager* PT. Zinkpower Batam Indo), Bapak Chalmon Sipakkar (*Production Manager* PT. Zinkpower Batam Indo), Ms. Xin Yi (pelanggan Zinkpower Singapore Pte Ltd), Bapak Karno Barkah dan Bapak Arifin Saputra (pelanggan PT. Zinkpower Batam Indo) mengenai pelaksanaan kegiatan *Marketing Public Relations* PT. Zinkpower Batam Indo.

3.2.2. Sumber data sekunder

Menurut Sugiyono (Sugiyono 2007:225), sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder dikumpulkan Penulis sebagai penunjang dari sumber primer. Sumber yang akan digunakan adalah/ laporan galvanis PT. Zinkpower Batam Indo, *company profile* & brosur PT. Zinkpower Batam Indo serta survei kepuasan pelanggan PT. Zinkpower Batam Indo periode 2016 & 2017 sebagai sumber data sekunder.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

3.3.1. Wawancara Mendalam

Menurut Berger (Berger 2000:111) dalam buku *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Kriyantono 2014:100), wawancara adalah percakapan antara periset-seseorang yang berharap mendapatkan informasi-dan informan-seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek. Wawancara dalam penelitian kualitatif biasa disebut wawancara mendalam (*depth interview*).

Menurut Sugiyono (Sugiyono 2007:137), wawancara mendalam adalah metode riset dimana Penulis melakukan kegiatan wawancara tatap muka secara mendalam dan terus menerus untuk menggali informasi dari responden. Kebanyakan wawancaranya bersifat tidak berstruktur. Hal ini bertujuan agar Penulis mendapat data kualitatif yang mendalam.

Narasumber wawancara terdiri atas responden internal dan eksternal. Responden internal adalah responden yang berasal dari dalam organisasi yang diteliti, yaitu Ibu Lisa Mok (*Marketing Manager* PT. Zinkpower Batam Indo) dan Bapak Chalmon Sipakkar (*Production Manager* PT. Zinkpower Batam Indo), sedangkan responden eksternal adalah responden yang berasal luar organisasi yang diteliti, yaitu Bapak Karno Barkah (*Material Controller* PT. Wasco Engineering Indonesia, pelanggan PT. Zinkpower Batam Indo), Bapak Arifin Saputra (*Commercial Officer* PT. Marcopolo Shipyard) serta Ms. Eng Xin Yi (*Purchasing* Van Joo Industrial Engineering Pte Ltd).

3.3.2. Observasi Partisipan

Menurut Sugiyono (Sugiyono 2007:225), observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung – tanpa media – suatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Menurut Patton dalam Nasution yang dikutip Sugiyono (Sugiyono 2012:228) dinyatakan manfaat observasi adalah sebagai berikut:

- a. Dengan observasi di lapangan Peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, jadi akan dapat diperoleh pandangan yang holistik atau menyeluruh.
- b. Dengan observasi maka akan diperoleh pengalaman langsung, sehingga memungkinkan Peneliti menggunakan pendekatan induktif, jadi tidak dipengaruhi oleh konsep atau pandangan sebelumnya. Pendekatan induktif membuka kemungkinan melakukan penemuan atau *discovery*.
- c. Dengan observasi, Peneliti dapat melihat hal –hal yang kurang atau tidak diamati orang lain, khususnya orang yang berada dalam lingkungan itu, karena telah dianggap ‘biasa’ dan karena itu tidak akan terungkap dalam wawancara.
- d. Dengan observasi, Peneliti dapat menemukan hal-hal yang sedianya tidak akan terungkap oleh responden dalam wawancara karena bersifat sensitif atau ingin ditutupi karena dapat merugikan nama lembaga.
- e. Dengan observasi, Peneliti dapat menemukan hal-hal yang di luar persepsi responden, sehingga Peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.
- f. Melalui pengamatan di lapangan, Peneliti tidak hanya mengumpulkan data yang kaya, tetapi juga memperoleh kesan-kesan pribadi dan merasakan suasana situasi sosial yang diteliti.

Obyek penelitian dalam penelitian kualitatif yang diobservasi menurut Spradley dinamakan situasi sosial, yang terdiri dari 3 komponen, yaitu:

a. *Place*

Place merupakan tempat di mana interaksi dalam situasi sosial sedang berlangsung. *Place* dalam penelitian ini adalah PT. Zinkpower Batam Indo, Jl. Brigjend Katamso KM 6.2, Tanjung Uncang, Batam.

b. *Actor*

Actor merupakan pelaku atau orang-orang yang sedang memainkan peran tertentu. *Actor* dalam penelitian ini adalah Ibu Lisa Mok, *Marketing Manager* PT. Zinkpower Batam Indo.

c. *Activity*

Activity adalah kegiatan yang dilakukan aktor dalam situasi sosial yang sedang berlangsung. *Activity* dalam penelitian ini adalah kegiatan-kegiatan Ibu Lisa Mok dalam mempertahankan loyalitas pelanggan seperti mengikuti kegiatan BSOA, survei kepuasan pelanggan dan lain sebagainya.

Menurut Sugiyono (Sugiyono 2014:226), observasi terdiri dari dua jenis, yaitu observasi partisipan dan nonpartisipan. Observasi partisipan adalah observasi dimana Peneliti ikut berpartisipasi sebagai anggota kelompok yang diteliti, sedangkan observasi nonpartisipan adalah observasi dimana Peneliti tidak memosisikan dirinya sebagai anggota kelompok yang diteliti. Jenis observasi yang Peneliti gunakan adalah observasi partisipan. Observasi partisipan digolongkan menjadi empat jenis, yaitu:

- a. Partisipasi Pasif, Peneliti hadir dalam lingkungan dan kejadian yang diteliti tetapi tidak ikut terlibat ataupun partisipasi.

- b. Partisipasi Moderat, Peneliti mengatur kestabilan posisi sebagai pihak luar dan pihak dalam lingkungan yang diteliti.
- c. Partisipasi Aktif, Peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan oleh narasumber, tetapi belum sepenuhnya lengkap.
- d. Partisipasi Lengkap, Peneliti terlibat sepenuhnya terhadap apa yang dilakukan sumber data.

Jenis observasi partisipan yang digunakan adalah Partisipasi Aktif. Penulis adalah karyawan di PT. Zinkpower Batam Indo dengan jabatan sebagai *Customer Service*. Dalam penelitian, Penulis terlibat langsung dalam kegiatan *Marketing Public Relations* sehari-hari.

3.3.3. Dokumentasi

Menurut Harmidi (Darmadi 2013:57), metode dokumentasi adalah pengumpulan informasi yang berasal dari catatan penting baik lembaga atau organisasi maupun perorangan. Menurut Sugiyono (Sugiyono 2007:240), dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Menurut Sugiyono (Sugiyono 2007:240), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Penulis mengumpulkan data dari dokumen-dokumen perusahaan seperti *company profile*, brosur, laporan galvanis dan survei kepuasan pelanggan.

3.4. Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikuntoro (Arikuntoro 2010:55), instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh Penulis dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dipermudah olehnya. Instrumen dalam penelitian ini adalah Penulis yang bertindak sebagai alat peneliti utama (*key instrument*). Alat yang digunakan adalah *handphone* Iphone 7+ sebagai perekam suara (*voice recorder*) dan buku catatan.

3.5. Metode Analisa

a. Analisa sebelum di lapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisa data sebelum Penulis memasuki lapangan. Analisa dilakukan terdapat data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah Penulis masuk dan selama di lapangan (Sugiyono 2007:245).

Peneliti akan meneliti kegiatan *Marketing Public Relations* apa saja yang dilaksanakan di PT. Zinkpower Batam Indo untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, laporan galvanis tahun 2014 sampai dengan 2016 serta hasil survei kepuasan pelanggan PT. Zinkpower Batam Indo.

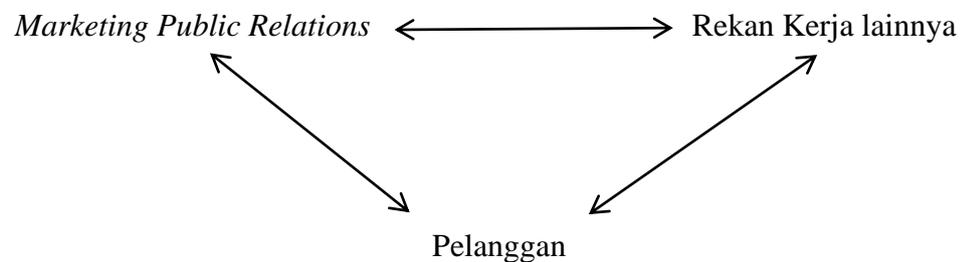
b. Analisa selama di lapangan

Penulis akan menggunakan model analisa model Miles dan Huberman. Seperti yang dikutip dari Jurnal Penataan Objek Wisata sebagai Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam Kegiatan Visit Batam 2000 (Purwanti 2015:35), model analisa ini menjelaskan tentang proses analisis menjadi langkah-langkah sebagai berikut:

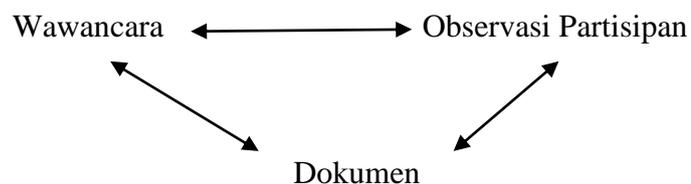
1. Tahap pertama, kategorisasi dan mereduksi data, yakni melakukan pengumpulan terhadap semua informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokkan sesuai dengan topik permasalahan
2. Tahap kedua, data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga data berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian
3. Tahap ketiga, melakukan interpretasi pada data, yaitu dengan menginterpretasikan apa yang telah diberikan dan diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti
4. Tahap keempat, pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberikan jawaban atas masalah penelitian
5. Tahap kelima, melakukan verifikasi hasil analisa data dengan informan, yang didasarkan pada simpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan

2007:273)(Sugiyono 2007:273)(Sugiyono 2007:273)(Sugiyono 2007:273)(Sugiyono 2007:273). Dengan demikian terdapat 3 jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu pengumpulan data.

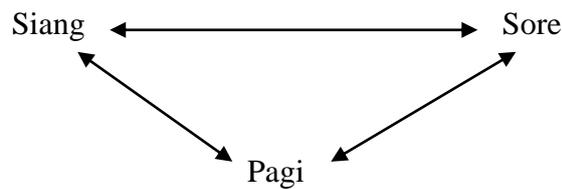
1. Triangulasi Sumber, digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi Teknik, digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama namun menggunakan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi Waktu, digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data di waktu yang berbeda.



Gambar 3.2. Triangulasi Sumber



Gambar 3.3. Triangulasi Teknik



Gambar 3.4. Triangulasi Waktu

3.6.2. Uji Transferability

Transferability ini merupakan validitas eksternal, validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain (Sugiyono 2007:276). Dengan pengujian *transferability*, penulis menggunakan pertanyaan wawancara mendalam dengan beberapa narasumber.

3.6.3. Uji *Dependability* dan *Confirmability*

Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian (Sugiyono 2007:277). Penulis akan meminta pembimbing untuk mengaudit seluruh aktivitas yang dilakukan oleh penulis. Dalam penelitian kualitatif uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan bersamaan. Dalam proses uji *confirmability*, penulis akan menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses penelitian yang dilakukan.

3.7. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 11 bulan terhitung sejak bulan September 2016 sampai dengan Agustus 2017, sedangkan jadwal penelitian disesuaikan dengan kondisi jadwal yang telah ditetapkan selama 11 bulan.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No.	Tahapan Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																																	
		Sept' 16				Okt'16				Nov'16				Des'16				Jan'17		Feb' 17	Marc' 17	April' 17				May' 17				June ' 17	July' 17				August' 17
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28						
1	Penentuan Topik	■																																	
2	Pengajuan Judul	■																																	
3	Penentuan Objek Penelitian		■	■	■																														
4	Pengajuan Surat Penelitian					■																													
5	Pengajuan Bab 1						■	■	■																										
6	Pengajuan Bab 2									■	■	■																							
7	Pengajuan Bab 3											■	■																						
8	Pembuatan Daftar Pertanyaan													■																					
9	Penelitian Lapangan & Observasi														■	■																			
10	Wawancara																■																		
11	Pembuatan Laporan Hasil penelitian																	■	■	■															
12	Pengajuan Bab 4 dan Bab 5																			■	■	■	■	■	■	■	■	■							
13	Pengumpulan Skripsi																											■							

Sumber: Kegiatan Penelitian (September 2016 – Agustus 2017)