

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini sebagaimana penelitian kualitatif deskriptif lainnya bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku, yakni mendeskripsikan bagaimana pola, jaringan, dan faktor-faktor komunikasi organisasi di PT Focus Digisellindo Utama. Di dalamnya peneliti berupaya mendeskripsikan, mencatat, analisis, dan menginterpretasikan kondisi mengenai PT Focus Digisellindo Utama yang ada. Menurut (Sugiyono, 2013), penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai suatu variabel tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Dalam hal ini, peneliti yang ingin mengetahui bagaimana pola, jaringan, serta faktor-faktor yang menghambat dan menunjang keberhasilan komunikasi sebagai tiga variabel yang saling berhubungan di sebuah perusahaan dalam kegiatan penjualannya, tanpa ada maksud untuk membandingkan ketiganya. Metode kualitatif deskriptif ini dipilih karena peneliti berkeyakinan bahwa untuk mengetahui jawaban atas masalah penelitian ini, yaitu mengkaji dan menjelaskan bagaimana pola dan jaringan komunikasi pada PT Focus Digisellindo

Utama secara menyeluruh dan mendalam, kata-kata atau kualitas lebih dapat menggambarkan hal tersebut dibandingkan angka-angka atau kuantitas. Penelitian ini seperti penelitian-penelitian kualitatif lainnya, bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap suatu kenyataan sosial. Pemahaman ini tidak peneliti tentukan terlebih dahulu tetapi diperoleh setelah peneliti melakukan analisis terhadap hasil wawancara dan observasi terhadap PT Focus Digisellindo Utama. Peneliti sebenarnya udah memiliki gambaran namun belum memahami secara menyeluruh mengenai pola, jaringan, dan faktor-faktor yang menghambat serta mendukung keberhasilan komunikasi di PT Focus Digisellindo Utama. Melalui penelitian ini peneliti terjun ke lapangan langsung berhubungan dengan subjek penelitian yakni PT Focus Digisellindo Utama, melakukan analisis terhadap hal-hal yang terjadi yang peneliti temui, menganalisa, dan menarik kesimpulan. Keseluruhan hal tersebut tidak dapat dicapai dengan pendekatan menggunakan angka-angka atau proses statistika, oleh sebab itu metode kualitatif deskriptif peneliti rasa paling tepat untuk diterapkan.

3.2. Sumber Data

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah direktur perusahaan, manajer operasional, supervisor sales, dan supervisor office PT Focus Digisellindo Utama. Peneliti memilih beberapa orang yang direkomendasikan sesuai posisi dan wewenangnya terhadap organisasi atau dalam kata lain *purposive sampling*. Untuk mengumpulkan data dari sumber data primer, peneliti

mendatangi lokasi PT Focus Digisellindo Utama dan bertatap muka di ruangan *meeting*.

Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen dari perusahaan seperti laporan tahunan, catatan penjualan, nota keluar masuknya produk, akta pendirian perusahaan, dan lain-lain. Peneliti juga berusaha mengumpulkan data terkait PT Focus Digisellindo Utama dari *stakeholder* eksternal organisasi ini sebagai penunjang seperti rekapan kunjungan karyawan lapangan ke toko, catatan laporan atau *briefing* dengan distributor pusat, dan lain-lain. Referensi buku serta penelitian terdahulu berupa jurnal, skripsi, tesis, dan disertasi terkait komunikasi dalam organisasi juga digunakan untuk memperkaya sumber.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sebab bagi peneliti kualitatif, fenomena dapat di mengerti maknanya secara baik, apabila dilakukan interaksi dengan subyek melalui wawancara mendalam dan observasi pada latar, dimana fenomena tersebut berlangsung dan di samping itu untuk melengkapi data diperlukan dokumentasi tentang bahan-bahan yang ditulis oleh atau tentang subyek (Dion:2017). Wawancara pada dasarnya adalah percakapan tanya jawab antara peneliti dan narasumber mengenai suatu permasalahan. Ada beberapa jenis

wawancara menurut Kriyantono (2014) yaitu wawancara terstruktur, semistruktur, dan tidak terstruktur.

Peneliti menggunakan wawancara semistruktur dimana panduan wawancara berisi pertanyaan-pertanyaan digunakan, namun tidak terpaku atau kaku pada pertanyaan tersebut. Misalnya, meskipun tujuan utama peneliti ialah menanyakan mengenai pola dan jaringan komunikasi, namun untuk menambah keakraban atau mencairkan suasana, peneliti mengajak narasumber berbincang mengenai fitur-fitur *smartphone* Samsung yang terbaru, bagaimana sistem pembayaran yang bisa dipilih konsumen, dan lain-lain. Suasana wawancara dilakukan secara santai dan bisa saja muncul pertanyaan baru terkait jawaban dari narasumber, namun tetap pada jalur permasalahan yang perlu peneliti cari datanya, sehingga peneliti memiliki pemahaman mendalam mengenai jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang sudah ditentukan sebelumnya. Sebagai contoh pada saat peneliti mewawancarai tentang kendala antara toko dengan PT Focus Digisellindo, disebutkan bahwa kendala memang dari pusat karena stok yang kurang, peneliti juga bertanya apakah memang *smartphone* tersebut banyak dicari, mengapa menurut toko *smartphone* tersebut laris, dan lain-lain yang tidak ada pada daftar pertanyaan. Disamping wawancara semistruktur, peneliti juga menggunakan wawancara tidak terstruktur saat berinteraksi setelah sesi wawancara atau pada saat observasi, dengan orang-orang di sekitar lokasi penelitian yang masih bersangkutan dengan subjek penelitian seperti supir, satpam, pembeli di toko, dan lain-lain. Kedua jenis wawancara ini memungkinkan

peneliti untuk tidak memiliki kontrol atas respon narasumber sehingga jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dapat dijawab senatural mungkin.

Observasi dilakukan peneliti secara partisipatoris selama beberapa kali kunjungan ke PT Focus Digisellindo Utama yang beralamat di Ruko Superblok Naogoya Hill R3 J No 20 Batam, baik untuk kepentingan observasi saja maupun sekaligus wawancara. Peneliti memperhatikan bagaimana *stakeholders* internal dan *eksternal* menjalankan pekerjaannya dalam hal penjualan. Peneliti juga menelaah aspek-aspek komunikasi non-verbal seperti suasana kantor, mimik wajah para pelaku komunikasi, nada, pemilihan bahasa, dan intonasi yang digunakan, gerak tubuh, dan lain-lain yang dapat menunjang atau malah bertentangan dengan hasil wawancara.

Selanjutnya, data-data penelitian juga dikumpulkan menggunakan teknik dokumentasi agar dapat mendukung analisis dan interpretasi data yang sudah didapatkan dari wawancara dan observasi. Dokumentasi yang digunakan seperti *notes* di majalah dinding kantor, catatan-catatan, kwitansi atau faktur penjualan dan pembelian, foto-foto/gambar/video mengenai kegiatan perusahaan di masa lalu, peraturan/kebijakan perusahaan, laporan perusahaan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen yang peneliti rasa penting difoto dan disimpan dalam bentuk digital agar lebih aman dari resiko hilang dan lain-lain.

3.4. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, instrumen penelitian yang paling utama terletak pada peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti disebut sebagai *key*

instrument. Namun untuk menjadi *key instrument*, seorang peneliti perlu memiliki wawasan yang luas terutama mengenai teori-teori. Peneliti diwajibkan mampu bertanya, menganalisa, dan mengkonstruksi sebuah situasi sosial agar menjadi lebih bermakna dan jelas (Sugiyono:2014). Dalam hal ini, peneliti sendiri berfungsi untuk menetapkan fokus dan permasalahan penelitian, memilih sumber data yang tepat dan mengumpulkan data, menilai kualitas serta menganalisa dan menafsirkan data yang sudah didapat, kemudian membuat kesimpulan atas temuannya tersebut.

Pada kenyataannya untuk melaksanakan fungsinya sebagai *key instrument*, peneliti juga memerlukan bantuan instrumen lain. Buku catatan, alat tulis, laptop, kamera dan recorder yang terdapat padasmart *phonetak* lepas membantu peneliti. Kemudian peneliti juga menggunakan program UCINET dalam membantu peneliti memperoleh gambaran jaringan komunikasi yang lebih jelas. Selain itu salinan dokumen-dokumen perusahaan baik secara *hard copy* maupun *soft copy* yang disimpan di dalam *flashdisk*, panggilan telepon, serta pesan singkat juga peneliti gunakan untuk memperlancar jalannya penelitian.

3.5. Metode Analisa Data

Metode analisa yang dipakai pada penelitian ini adalah Miles & Huberman, yang terdiri atas beberapa langkah seperti dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data. Setelah peneliti mengumpulkan data, data tersebut masih tersebar di catatan, rekaman, dan folder peneliti. Peneliti pun memilih hal-hal yang pokok yang dirasa bernilai penting dalam menjawab rumusan masalah. Sebagai contoh, pada saat wawancara mengenai pola dan jaringan komunikasi dengan narasumber yaitu *sales* dari PT Focus Digisellindo Utama, peneliti juga menanyakan fitur-fitur terbaru dari *smartphone* yang dijual. Informasi mengenai fitur ini tentu peneliti reduksi dan tidak dimasukkan untuk tindak lebih lanjut berikutnya karena tidak berhubungan dengan fokus penelitian ini. Pada tahapan ini, apa yang telah peneliti pilih didiskusikan dengan pembimbing agar data yang didapatkan benar-benar esensial dan tidak mubazir. Selain itu, hal ini juga bertujuan untuk mengembangkan wawasan dan sudut pandang peneliti karena makna yang ditangkap oleh setiap orang mungkin akan berbeda terhadap suatu jawaban atau perkataan yang sama.
2. Penyajian Data. Data yang telah peneliti pilih tadi kemudian dirapikan, diketik, dan dicetak serta dikumpulkan dalam map khusus peneliti. Apabila data dirasa cocok dan perlu disajikan dalam laporan penelitian, data tersebut peneliti sajikan pada bagian hasil penelitian dan pembahasan.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi. Sejauh wawasan dan penelaahan peneliti, belum ada penelitian lain yang membahas masalah pola dan jaringan komunikasi dari distributor *smart phone* Samsung, khususnya PT Focus Digisellindo Utama. Data-data yang telah peneliti sajikan ditarik kesimpulannya agar dapat menjawab rumusan masalah dan memenuhi tujuan penelitian ini.

3.6. Uji Reliabilitas & Validitas Data

3.6.1. Uji Credibility

Uji kredibilitas disebut juga dengan uji validitas internal. Menurut Sugiyono (2012), uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif bisa dilakukan dengan berbagai cara seperti perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan *membercheck*. Dalam penelitian ini kredibilitas diuji dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, penggunaan bahan referensi, dan triangulasi. Pada perpanjangan pengamatan, peneliti tidak hanya menemui beberapa orang yang dipilih sebagai narasumber saja, namun juga orang-orang lain yang tidak menjadi narasumber wawancara di lokasi penelitian. Setelah wawancara pun, peneliti mengadakan observasi

partisipatoris dengan ikut dalam kegiatan penjualan sehingga peneliti memiliki pemahaman dan pengalaman langsung dalam proses penjualan di perusahaan subjek penelitian. Hal ini bersinggungan dengan peningkatan ketekunan dimana peneliti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.

Peneliti juga menggunakan bahan referensi lain serta triangulasi sumber, teknik pengumpulan data, dan waktu. Peneliti tidak hanya meminta informasi dari satu narasumber saja terkait suatu isu. Contohnya ketika peneliti sudah mendapatkan data mengenai isu ketersediaan barang, saat mewawancarai manajer operasional mengenai pengawasan perusahaan, peneliti sedikit banyak juga menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan ketersediaan barang. Dari data-data yang diberikan berbagai sumber, peneliti melakukan triangulasi teknik pengumpulan data tidak semata-mata dengan wawancara namun juga observasi dan telaah dokumentasi lainnya. Misalnya mengenai data yang diberikan narasumber mengenai penjualan PT Focus Digisellindo, peneliti mencocokkannya dengan laporan penjualan yang dipublikasikan. Triangulasi waktu dalam penelitian ini dilaksanakan dengan turunnya peneliti ke lapangan setiap bulan sejak Desember saat menyusun proposal penelitian hingga Juli ketika penelitian akan diselesaikan.

3.6.2. Uji *Transferability*

Uji transferabilitas disebut juga sebagai uji validitas eksternal dalam penelitian kualitatif, untuk mengetahui sejauh mana orang lain dapat memahami hasil penelitian. Jika dapat dipahami dan dimengerti, maka pengetahuan mengenai

hasil penelitian ini bisa ditransfer kepada orang lain. Penelitian ini teruji transferabilitasnya dengan usaha peneliti untuk menulis laporan penelitian secara lugas, jelas, tanpa pemborosan kalimat, namun tetap rinci dan bisa menyampaikan maksudnya. Usaha ini dibimbing dan diperiksa oleh pembimbing, dimana menurut Sugiyono (2014) apabila orang lain telah mendapatkan gambaran yang jelas mengenai suatu penelitian, maka dapat dikatakan bahwa penelitian itu sudah teruji transferabilitasnya.

3.6.3. Uji *Dependability* dan *Conformability*

Uji dependabilitas dilakukan untuk kepentingan reliabilitas dari suatu penelitian kualitatif. Uji *dependability* dilakukan dengan audit atau pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian, yang pada penelitian ini dilakukan oleh pembimbing. Sedangkan uji konformabilitas, yang sebenarnya mirip dengan dependabilitas dilakukan bersamaan untuk kepentingan objektivitas dari penelitian kualitatif tersebut. Menguji konformabilitas berarti menguji hasil penelitian apakah sesuai dengan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, agar memenuhi standar konformabilitas. Dalam penelitian ini, data yang disajikan dapat dibuktikan sumber dan keabsahannya. Data yang didapatkan oleh peneliti harus jelas darimana jejak dan sumbernya agar terbukti bahwa data tersebut memang didapatkan dari proses penelitian, bukan karangan semata.

3.7. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama empat bulan, yakni dari Februari 2018 hingga Agustus 2018 dengan rincian setiap prosesnya dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu						
		2018						
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
1	Penyusunan dan uji proposal							
2	Pegurusan dan izin administrasi penelitian							
3	Pengumpulan data							
4	Analisis dan penafsiran data							
5	Penyusunan laporan akhir							
6	Sidang skripsi							
7	Perbaikan hasil sidang skripsi							
8	Pengumpulan skripsi							