

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang menyajikan fenomena-fenomena yang terjadi dalam penelitian. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif, melibatkan fenomena-fenomena yang kebenarannya terletak pada objek kajiannya. Jenis penelitian ini tidak dapat memanipulasi informasi tentang subjek penelitian. Informasi dari penelitian ini membantu untuk menemukan informasi terkait dengan permasalahan penelitian (Pd et al., 2020)

Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai suasana suatu fenomena sebagaimana adanya. Jenis penelitian ini tidak menawarkan perubahan pada data penelitian. Jenis penelitian ini dilakukan secara terstruktur berdasarkan objek dan fakta. Jenis penelitian ini menggunakan waktu penelitian yang cepat.

Peneliti merasakan fenomena pada media sosial instagram Telkom Akses berdasarkan jenis penelitian deskriptif. Pada penelitian deskriptif peneliti akan menggambarkan fenomena yang terjadi pada media sosial instagram Telkom Akses. Peneliti memandang fenomena dari media sosial Telkom Akses sehingga

peneliti dapat menggambarkan peristiwa secara sistematis melalui pengamatan. Hasil deskripsi tersebut dapat membantu peneliti untuk menganalisa penelitiannya.

3.1.1 Metode pendekatan Penelitian

Denzin dan Lincoln menguraikan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan mengambil latar belakang yang relatif sederhana dan menerapkan metode penelitian untuk menganalisis masalah yang muncul. Menurut Erikson, penelitian kualitatif melibatkan penggabungan dan penyajian naratif tentang suatu fenomena serta mencari implikasi yang timbul dalam konteks penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, fokus utama adalah mencapai tingkat kealamiah yang tinggi. Ini berarti bahwa peneliti harus terlibat secara mendalam dalam situasi yang sedang diteliti, menggali permasalahan dan kondisi yang ada dalam konteks penelitian mereka. Peneliti kualitatif seringkali berada di lapangan, terlibat dalam berbagai aspek peristiwa yang sedang diamati selama proses penelitian (Yusanto, 2019).

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak bisa ditemukan dengan metode statistik atau pendekatan kuantitatif. Melalui penelitian kualitatif, kita dapat menggali wawasan tentang kehidupan masyarakat, sejarah, perilaku manusia, bagaimana organisasi berfungsi, gerakan sosial, dan dinamika hubungan kekerabatan. Meskipun ada beberapa data yang bisa diukur menggunakan sensus, analisisnya tetap menggunakan pendekatan data kualitatif (U Sidiq, 2019).

Dalam konteks penelitian kualitatif, konsep, pengelompokan, dan penyusunan deskripsi bergantung pada data yang diperoleh selama pelaksanaan penelitian lapangan. Oleh karena itu, tidak mungkin untuk memisahkan tahap pengumpulan data dan analisis data, kedua proses tersebut berlangsung bersamaan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menyelidiki realitas subjektif secara objektif. Subjektivitas dalam konteks ini merujuk pada pandangan dan pengalaman subjek yang sedang diteliti. Penelitian kualitatif ini menekankan pada ketepatan dan kecukupan data. Fokus utamanya adalah pada validitas data, yaitu sejauh mana data yang tercatat mencerminkan apa yang sebenarnya terjadi dalam situasi yang sedang diteliti. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, secara menyeluruh dan melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, yang dianalisis dalam konteks alamiah dengan berbagai metode yang sesuai. Tujuan utamanya adalah pemahaman lebih mendalam terhadap fenomena atau gejala sosial daripada mengubahnya menjadi variabel yang terkait satu sama lain (Nina Adlini et al., 2022) .

Dalam penelitian kualitatif, pengembangan konsep, pengategorian, dan pembuatan deskripsi didasarkan pada informasi yang diperoleh selama pelaksanaan penelitian lapangan. Oleh karena itu, tidak mungkin untuk memisahkan proses pengumpulan data dan analisis data; keduanya berjalan secara bersamaan (Uin & Banjarmasin, 2018).

3.2 Objek Penelitian

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap objek penelitian sambil meminta informasi yang relevan yang diperlukan untuk menyusun laporan penelitian (Utomo, 2018)

Objek penelitian merujuk pada subjek atau topik yang menjadi fokus dalam suatu penelitian atau studi. Hal ini mencakup segala sesuatu yang akan diselidiki, dianalisis, atau dipelajari oleh peneliti. Objek penelitian bisa berupa beragam hal, mulai dari individu, kelompok, atau fenomena alam, hingga ide, produk, dokumen, atau isu tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Identifikasi objek penelitian sangat penting dalam perancangan penelitian karena akan memandu seluruh proses penelitian, termasuk pemilihan metode, pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi hasil.

Objek dalam penelitian ini adalah pada seluruh aspek komunikasi dan strategi komunikasi perusahaan PT.Telkom Akses dalam mengelola akun instagram yang didalamnya terdapat konten-konten yang diupload pada akun Instagram @telkomakses_batam dalam konteks untuk membangun citra perusahaan.

3.3 Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:32), subjek penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut: "Subjek penelitian merujuk pada atribut, karakteristik, atau nilai yang dimiliki oleh individu, objek, atau kegiatan yang memiliki variabel khusus yang ditetapkan untuk pengamatan dan penarikan kesimpulan."

Sesuai dengan penjelasan Suliyanto (2018:19), dalam penelitian kualitatif, istilah yang digunakan untuk merujuk kepada subjek penelitian adalah "informan."

Informan adalah individu yang memberikan data dan informasi yang diperlukan oleh peneliti terkait dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Informasi yang diberikan oleh informan mencakup aspek-aspek seperti situasi, kondisi, dan latar belakang penelitian.

Subyek penelitian merujuk pada individu, kelompok, atau elemen utama yang menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian. Subyek penelitian ini dapat berupa orang, organisasi, hewan, atau benda yang akan dianalisis, diobservasi, atau diwawancarai guna memperoleh data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian. Subyek penelitian akan bervariasi sesuai dengan jenis penelitian yang sedang dilakukan, seperti partisipan manusia dalam penelitian sosial atau sampel materi genetik dalam penelitian biologi. Penekanan peneliti akan tertuju pada subyek penelitian ini dengan tujuan mendapatkan pemahaman dan wawasan yang lebih mendalam mengenai topik yang sedang diteliti.

Dalam penelitian ini penentuan subjek penelitian menggunakan purposive sampling. Purposive sampling adalah Penelitian dengan metode kualitatif melibatkan pemilihan narasumber yang sengaja dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian, yang berarti bahwa narasumber dipilih berdasarkan tujuan penyelidikan tersebut (Purwanti, 2015). Peneliti sudah menentukan 5 informan sebagai bagian dari purposive sampling diantaranya adalah 1 key informan dan 4 informan. Untuk meningkatkan kredibilitas penelitian.

Terdapat dua kategori subjek penelitian, yaitu key informan dan informan. Key informan adalah individu yang memiliki peran utama dalam organisasi, objek penelitian, atau dalam hal ini, menjadi sumber informasi utama dalam penelitian. Keyinforman pada penelitian ini adalah seseorang yang langsung dan mengelola akun media sosial instagram perusahaan yang tujuannya membangun dan menjaga citra perusahaan. Sementara itu, informan adalah seseorang yang memberikan bantuan kepada peneliti, meskipun mereka juga terlibat dalam objek penelitian yang semuanya memiliki tujuan yang sama yaitu menjujung dan membuat nama baik perusahaan PT.Telkom Akses.

3.3.1 Informan

Informan adalah seseorang atau pihak yang memberikan data atau informasi kepada peneliti dalam kerangka penelitian, survei, atau studi tertentu. Informan memiliki pengetahuan, pengalaman, atau wawasan yang relevan terhadap topik atau masalah yang sedang diselidiki, dan peran mereka adalah untuk memberikan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan studi tersebut. Informan penelitian ini dari beberapa divisi perusahaan Telkom Akses yang mewakili dan berpengaruh dalam kelangsungan proses strategi yang dilakukan untuk akun instagram perusahaan. Informan pada penelitian ini di ambil dari beberapa karyawan yang berjiwa muda dengan aktifitas yang tinggi menggunakan sosial media instagram sebagai berikut.

Puri Dwi Priambodo, S.Kom, lahir di Sragen pada tanggal 18 April 1995, dan pada usianya yang kini mencapai 28 tahun, dia memiliki hobi voli yang menunjukkan minatnya dalam aktivitas fisik dan kolaborasi tim. Di PT.Telkom

Akses, dia memegang posisi penting sebagai Team Leader Project SPV, di mana dia bertanggung jawab mengelola proyek-proyek perusahaan dan memainkan peran kunci dalam koordinasi timnya. Selain itu, Anda dapat mengikuti perkembangan kehidupan dan minat Puri Dwi Priambodo lebih lanjut dengan mengunjungi akun Instagramnya, @puridp79, di mana dia mungkin berbagi momen pribadi, prestasi, dan minatnya.

Rolas Lumban Gaol, yang lahir di Medan pada tanggal 11 Februari 1996 dan saat ini berusia 27 tahun, memiliki hobi bermain di media sosial, mencerminkan minatnya dalam berkomunikasi dan terhubung dengan orang lain melalui platform online. Dia bekerja di PT.Telkom Akses sebagai Project Supervisor, dengan tanggung jawab mengelola dan mengawasi berbagai proyek perusahaan serta memastikan pencapaian target perusahaan. Untuk lebih memahami kehidupan dan minatnya, Anda dapat mengunjungi akun Instagramnya dengan nama pengguna @3rd_lumban_gaol, tempat di mana dia berbagi momen pribadi, pengalaman kerja, dan minatnya dalam bermain di media sosial.

Felix William, lahir pada tanggal 23 Maret 1999, pada usianya yang kini mencapai 24 tahun, memiliki beragam hobi termasuk futsal, voli, dan aktif di media sosial Instagram, mencerminkan minatnya dalam olahraga dan berkomunikasi online. Dia bekerja di PT.Telkom Akses sebagai Teknisi FTM, dengan tanggung jawab dalam pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur telekomunikasi perusahaan. Posisinya memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran layanan telekomunikasi. Selain itu, Felix mungkin juga berbagi momen pribadi, minatnya, dan pengalaman pekerjaannya melalui akun Instagram pribadinya.

Phioner Yabbes, yang lahir di Lubuk Pakam pada tanggal 23 Oktober 1998 dan saat ini berusia 25 tahun, memiliki hobi bermain di Instagram dan berjualan di media sosial, menunjukkan minatnya dalam berinteraksi secara digital dan berbisnis online. Dalam perusahaan Mitra Telkom Akses (Schrikkel Liona Jaya), dia menduduki posisi yang sangat penting sebagai Direktur, dengan tanggung jawab dalam pengambilan keputusan strategis, pengawasan operasional, serta peran kunci dalam pertumbuhan perusahaan. Kemungkinan besar, Phioner Yabbes juga menggunakan platform Instagram untuk berbagi momen pribadi, aktivitas bisnis, dan minatnya, sehingga memberikan wawasan lebih lanjut tentang kehidupan dan karirnya.

Informan diatas 3 berasal dari internal PT.Telkom akses dan 1 dari kemitraannya. Beberapa orang tersebut merupakan informan yang paling mengerti tentang pemanfaatan akun media sosial instagram perusahaan untuk membentuk citra perusahaan.

3.3.2 Key Informan

Penelitian ini fokus pada peran tim pengelola media sosial dalam perusahaan, terutama di lingkungan pusat perbelanjaan (mall), serta bagaimana pengunjung mall, yang juga merupakan pengikut akun Instagram mall, berinteraksi dengan konten media sosial tersebut. Peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur secara langsung dengan informan kunci dari perusahaan yang menjadi objek penelitian (Mahmudah & Rahayu,2020). KeyInforman pada penelitian ini adalah Okta Dody Firmansyah.S.Kom. dengan nama panggilan Dody. Okta Dody

Firmansyah adalah seorang individu yang lahir di Batam pada tanggal 8 Oktober 1997, sehingga pada tahun 2023, dia berusia 26 tahun. Ia memiliki hobi lari, yang mungkin menunjukkan minatnya dalam olahraga dan menjaga kesehatan fisiknya. Selain itu, Okta Dody Firmansyah bekerja di PT.Telkom Akses, di mana dia menjabat sebagai Team Leader HCM & Culture. Dengan posisi ini, mungkin dia memiliki tanggung jawab dalam mengelola sumber daya manusia (*Human Capital Management*) dan mempromosikan budaya perusahaan di perusahaannya. Anda juga dapat mengikuti aktivitas dan pemikiran Okta Dody Firmansyah lebih lanjut dengan mengunjungi akun Instagramnya, yang dapat ditemukan di @dodyfirman. Instagram mungkin menjadi platform di mana dia berbagi momen pribadi, pekerjaan, dan minatnya dengan dunia. beliau mengelola langsung segala sesuatu media sosial perusahaan terutama Instagram.

3.4 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang peneliti gunakan untuk mendapatkan informasi penelitian dari berbagai sumber, termasuk subyek atau sampel penelitian. Penggunaan teknik pengumpulan data ini menjadi tahap yang sangat penting dalam proses penelitian karena hasilnya akan menjadi dasar untuk merancang instrumen penelitian. Instrumen penelitian melibatkan berbagai alat atau peralatan yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian (iryana, 2014)

Teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut: "Metode pengumpulan data merupakan pendekatan atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk menghimpun informasi atau data dari subjek atau sumber tertentu. Teknik ini

merupakan langkah pertama dalam proses penelitian dan memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan untuk analisis dan kesimpulan. Teknik pengumpulan data bisa bervariasi sesuai dengan jenis penelitian, tujuan, dan sumber data yang tersedia. Beberapa contoh teknik pengumpulan data mencakup wawancara, observasi, pengisian kuesioner, penelusuran arsip, dan eksperimen dan lain-lain. Data pada sebuah penelitian didapatkan dari beberapa sumber (prasanti, 2018)

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah informan, dokumen, dan arsip dengan penjelasan sebagai berikut :

3.4.1 Observasi

Observasi adalah metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan informasi berdasarkan fakta dengan mengamati objek atau fenomena secara langsung tanpa intervensi yang signifikan. Ada berbagai jenis observasi, seperti observasi terstruktur atau tersamar, observasi partisipatif, dan observasi tak terstruktur. Apabila kita melihat metode observasi sebagai komponen dalam kerangka metodologi yang mencakup berbagai teknik dan strategi pengumpulan data dengan proporsi yang tepat, maka metode ini memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Dengan demikian, metode observasi menjadi dasar penting bagi semua metode lain yang digunakan untuk menemukan kebijakan strategis dalam pembangunan (Hasanah, 2017).

Dalam penelitian ini, dilakukan observasi terstruktur atau tersamar. Peneliti mengumpulkan data dengan memberikan ilustrasi secara terstruktur kepada beberapa karyawan PT.Telkom Akses yang berperan dalam proses mengelola akun

media sosial instagram @telkomakses_batam dengan berterus terang bahwa sedang melakukan penelitian.

3.4.2 Wawancara

Menurut Nazir (2013:12), teknik wawancara adalah suatu metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi dalam konteks penelitian dengan melakukan dialog tatap muka antara pewawancara dan responden. Wawancara ini melibatkan penggunaan panduan wawancara dan biasanya dilakukan secara langsung dengan karyawan dan individu yang bertanggung jawab atas kegiatan/pekerjaan tersebut.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu catatan atau berkas yang dapat dengan mudah ditelusuri sebagai bahan penelitian tambahan untuk membantu semua peneliti dalam melanjutkan penelitiannya. File ini dapat berupa gambar, karya, dokumen tertulis, audio, visual, dan audiovisual (Sugiyono, 2017)

Aktivitas dokumentasi seringkali memiliki kesamaan dengan kegiatan di perpustakaan. Beberapa pihak yang mendukung perpustakaan berpendapat bahwa dokumentasi adalah bagian integral dari perpustakaan, sementara lainnya berpandangan bahwa perpustakaan merupakan salah satu hasil dari proses dokumentasi. Perbedaan utama antara perpustakaan dan dokumentasi terletak pada fokus atau objek kerjanya (sudarsono, 2017) Dokumentasi seperti foto diperoleh sebagai informasi khusus yang berkaitan dengan informasi yang akan disampaikan

dengan konten instagram @telkomakses_batam. Dokumentasi melengkapi penggunaan metode ini observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.4.4 Studi Literatur

Tinjauan literatur yang kritis tidak hanya terbatas pada membaca bahan pustaka, melainkan lebih pada penilaian mendalam dan kritis terhadap penelitian sebelumnya dalam suatu topik tertentu. Setelah itu, informasi tersebut diuraikan, dianalisis, dan disintesis, kemudian disajikan dalam bentuk tulisan. Aktivitas tinjauan literatur kritis melibatkan pembacaan, penelaahan, analisis, dan evaluasi suatu literatur atau artikel dengan tujuan untuk menggali ide, penjelasan, serta data yang mendukung pokok pikiran utama, serta memberikan komentar terhadap seluruh isi bacaan dengan perspektif pengkaji (Aryana, 2021).

Teknik pengumpulan data ini menggunakan buku-buku dan referensi untuk mendukung penelitian, untuk melengkapi atau menemukan informasi yang diperlukan dari literatur, referensi, jurnal, abstrak, dll, dan untuk memperoleh informasi yang berguna dari teknik membaca literatur yang berkaitan dengan penelitian. Menggunakan studi literatur penelitian ini menggali manfaat menggunakan media sosial untuk menciptakan dan mempertahankan sebuah citra perusahaan.

3.5 Metode Analisis

Pengertian analisis data adalah suatu cara mencari dan mengklasifikasikan hasil observasi, dokumentasi, penelitian kepustakaan, dan lain-lain, guna menambah pemahaman peneliti tentang masalah yang diteliti dan memberikannya

kepada orang lain. Untuk meningkatkan pemahaman, peneliti memerlukan analisis untuk menemukan makna (Uin dan Banjarmasin, 2018).

Proses pengumpulan data di lokasi penelitian terkait erat dengan cara data ditemukan, termasuk sumber data dan jenis data yang ada. Dalam konteks penelitian kualitatif, sumber data utamanya adalah kata-kata dan tindakan yang muncul dari pengamatan langsung atau wawancara dengan individu tertentu. Selain itu, terdapat data tambahan seperti dokumen, materi tertulis, foto, dan data statistik. Oleh karena itu, kata-kata dan tindakan yang diamati atau didiskusikan oleh subjek penelitian menjadi sumber data utama dalam penelitian ini (Uin & Banjarmasin, 2018). Data-data penelitian yang diperoleh akan dilakukan analisis data menggunakan langkah-langkah menurut Emzir dalam (Ardianto,2010:223) dengan penjelasan sabagai berikut : (Miles & Hubermen)

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam dan memfokuskan data dalam suatu cara dimana disimpulkan. Proses reduksi data ini terjadi melalui rangkuman, pemilihan elemen-elemen inti dalam penelitian, penekanan pada aspek yang krusial, dan penelusuran pola serta hubungan dalam mengurangi data. Setelah itu, dilanjutkan dengan pembuatan kode-kode dalam merumuskan permasalahan. Reduksi data disini peneliti menjabarkan semua jawaban yang diberikan dari informan dan keyinforman tentang bentuk komunikasi dan startegi mengelola media sosial untuk menciptakan citra perusahaan.

2. Model Data

Setelah proses reduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Data disajikan dalam berbagai bentuk seperti tabel, grafik, dan diagram. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk narasi atau teks. Dalam tahap penyajian, peneliti dapat memahami hasil reduksi data dengan melalui tabel yang memberikan ringkasan dari temuan penelitian bagaimana pola, bentuk dan strategi komunikasi dalam mengelola akun media sosial instagram apakah sudah efektif atau belum.

3. Penarikan Kesimpulan

Selama peneliti berada di lapangan, usaha untuk menyimpulkan informasi berlangsung secara berkelanjutan. Sejak awal tahap pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari makna dalam objek-objek yang diamati, mencatat pola-pola yang muncul (dalam kerangka teori), menjelaskan fenomena, merumuskan konfigurasi yang mungkin, mengidentifikasi hubungan sebab-akibat, dan mengembangkan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini disusun secara fleksibel, tetap terbuka, dan dengan sikap skeptis, meskipun sudah ada penafsiran awal. Pada awalnya, kesimpulan mungkin belum sepenuhnya jelas, tetapi seiring berjalannya waktu, mereka menjadi lebih rinci dan lebih kuat dalam dasar penelitian.

Penarikan kesimpulan pada penelitian ini yaitu harus memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang diajukan memutuskan tentang makna sesuatu.

3.6 Uji kredibilitas Data

Uji kredibilitas yakni kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif yang bisa dilakukan dengan memperpanjang analisa, rajin, bertukar pikiran dengan sahabat, mengamati kasus negatif sebagai bahan referensi (Sugiyono, 2012: 270)

3.7 Lokasi dan Jadwal penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Akun instagram @telkomakses_batam dan di kantor operasional PT.Telkom Akses.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Penelitian akan di lakukan sesuai jadwal dibawah :

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

No.	Tahapan Kegiatan	Bulan dan Tahun (2023-2024)						
		Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
		28	22	22	23	23	23	23
1	Penyusunan proposal	■						
2	Seminar proposal	■						
3	Revisi Proposal		■					
4	Pengajuan Judul		■					
5	Penulisan BAB I							
6	Penulisan BAB II			■				
7	Penulisan BAB III			■				
8	Observasi							
9	Wawancara				■			
10	Penulisan BAB IV				■			
11	Hasil Penelitian					■		

Sumber : Olahan Penelitian 2024