

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yakni dengan cara melakukan observasi dan wawancara terhadap pihak-pihak yang bersangkutan. Metodologi penelitian adalah proses, prinsip, dan prosedur yang digunakan untuk mendekati masalah dan mencari jawaban. Dengan ungkapan lain, metodologi adalah suatu pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian. Metodologi dipengaruhi atau berdasarkan perspektif teoritis yang kita gunakan untuk melakukan penelitian, sementara perspektif teoritis itu sendiri adalah suatu kerangka penjelasan atau interpretasi yang memungkinkan peneliti memahami data, dan menghubungkan data yang rumit dengan peristiwa dan situasi lain (Deddy Mulyana, 2010). Metode kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena mengenai apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moeloeng, 2012).

Penelitian kualitatif deskriptif adalah prosedur penelitian berdasarkan data deskriptif, yaitu berupa lisan atau kata tertulis dari seorang subjek yang telah diamati dan memiliki karakteristik bahwa data yang disajikan asli dan tidak diubah serta menggunakan cara yang sistematis dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Pendekatan studi kasus dikaitkan dengan penelitian intensif fenomena dalam konteks alamiahnya. Pendekatan ini biasanya menggabungkan pendekatan metodologis dan teori dalam desainnya. studi kasus berbeda dari pendekatan kualitatif lainnya karena fokus mereka yang spesifik dan mendalam pada sebuah fenomena dalam setting naturalistiknya sebagai objek yang menarik dalam dirinya sendiri. penelitian studi kasus adalah lebih tertarik untuk meneliti suatu isu, peristiwa, proses atau masalah dalam suatu topik tertentu konteks. Sebuah studi kasus juga mencakup beberapa metododiantaranya wawancara, observasi, analisis dokumen, fokus kelompok dan sebagainya (Daymon & Holloway, 2005)

Metode dari penelitian studi kasus adalah untuk menambah pengetahuan tentang peristiwa dan proses komunikasi dalam konteksnya. Sebuah Kekuatan pendekatan studi kasus adalah kemampuannya untuk menggabungkan berbagai

jenis data yang dikumpulkan menggunakan beberapa metode pengumpulan data. Metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus dalam penelitian ini digunakan Untuk dapat memahami dan mendeskripsikan Pelaksanaan *Digital Public Relations* dalam menjalin hubungan baik dengan client di masa pandemi pada Perusahaan CV. Atsuga Solusindo .

3.2 Peran Peneliti

Peneliti sangat berperan dalam proses penelitian “ *Pelaksanaan Digital Public Relations dalam menjalin hubungan baik dengan client di masa pandemi pada Perusahaan CV. Atsuga Solusindo* “. Kehadiran peneliti dilapangan sangat diperlukan, Peran peneliti dalam penelitian ini yaitu untuk mengamati gejala-gejala yang terjadi dilapangan. Peran peneliti juga berfungsi sebagai perencana, pengumpul data dan penganalisis data untuk menemukan pengetahuan mengenai proses strategi komunikasi CV. *Atsuga Solusindo* dalam memberikan pelayanan informasi dan dapat mengetahui hambatan-hambatan yang ada. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama (Moeloeng, 2012).

3.3 Lokasi Peneliti

Lokasi Penelitian ini penulis lakukan sesuai dengan keberadaan CV. Atsuga Solusindo yaitu di Jl. Haji Syukur VII Gg. Merpati no. 41, Sedati Gede, Sidoarjo, telephone 031-7534754. Adapun alasan penulis karena permasalahan tersebut belum pernah diteliti di tempat yang bersangkutan, data dan informasi mudah diperoleh dan lokasinya mudah terjangkau.

Subyek penelitian ini merupakan sumber data yang dipilih melalui sebuah proses untuk beberapa pihak yang dijadikan sebuah penelitian. Subyek penelitian ini terdiri dari *Digital public relations* dari CV. Atsuga Solusindo.

Obyek data yang diambil dalam penelitian ini adalah Pelaksanaan *Digital Public Relations* dalam menjalin hubungan baik dengan client di masa pandemi pada Perusahaan CV. Atsuga Solusindo .

3.4 Sumber Data dan Tehnis Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui beberapa sumber data sebagai berikut :

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan (Sugiyono, 2011). Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling atau sampling bertujuan. Peneliti menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian. Dengan perkataan lain, sampel – sampel ini dipilih karena mereka yang dianggap mempunyai pengetahuan banyak dan informatif mengenai fenomena yang sedang diinvestigasi oleh peneliti (Komarudin, 2005).

1.1 *Informan Kunci* : merupakan informan yang memiliki informasi secara menyeluruh mengenai permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

1.2 *Informan Pendukung* : merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini pengambilan data primer dilakukan dengan metode wawancara kepada data informan sebagai berikut :

Tabel 3.1 Informan Peneliti

<i>Informan Kunci</i>			
No	Nama	Jabatan	Jobdesk
1	Alfido Kharismadika	Manager Marketing CV. Atsuga Solusindo	Pemimpin semua kampanye pemasaran perusahaan dan mengatur semua strategi pemasaran yang dibuat.

2	Nur Fatimah	Digital Marketing CV. Atsuga Solusindo	Membuat konsep dan merancang distribusi content campaign di media sosial. Memelihara dan meningkatkan engagement pelanggan produk melalui penyampaian content di media sosial.
<i>Informan Pendukung</i>			
No	Nama	Jabatan	Jobdesk
1	Burkie Agusta S.	Direktur CV. Atsuga Solusindo	Komite eksekutif yang bersama-sama mengawasi kegiatan organisasi, yang dapat berupa organisasi nirlaba atau nirlaba seperti bisnis, organisasi nirlaba, atau lembaga pemerintah.

3.4.2 Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data yang berupa bukti, catatan, atau historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang di publikasikan dan yang tidak di publikasikan. Dalam penelitian ini data sekunder di dapat dari perusahaan atau pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini pengambilan data sekunder meliputi data pelanggan dari CV. Atsuga Solusindo. Peneliti akan melakukan pengamatan langsung untuk mengetahui pelaksanaan *Digital Public Relations* dalam menjalin hubungan baik dengan client di masa pandemi pada Perusahaan CV. Atsuga Solusindo .

3.4.3 Tehnis Pengumpulan Data

Untuk menghasilkan sebuah data yang akurat perlu adanya sumber daya yang tepat. Menurut Arikunto (1995), instrument pengumpulan data atau disebut saja sebagai instrumen riset adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh periset dalam kegiatan mengumpulkan data agar kegiatan ini menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.

Alat bantu yang digunakan peneliti ini difungsikan agar penelitian ini dapat berjalan dengan akurat dan sesuai dengan keinginan peneliti. Bukan hanya berfokus terhadap teori dari buku-buku, melainkan juga dibutuhkan sumber informasi lainnya sebagai bahan penelitian untuk dapat dianalisis pada akhirnya. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut :

3.4.3.1 Observasi

Pengamatan atau observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun atau mengumpulkan data penelitian melalui panca indra penelitian. Kegiatan observasi ini yaitu kegiatan yang dilakukan untuk memahami lingkungan, observasi disini diartikan sebagai kegiatan mengamati secara langsung suatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Peneliti juga melakukan observasi terkait dengan pelaksanaan *Digital Public Relations* dalam menjalin hubungan baik dengan client di masa pandemi sebagai proses penelitian.

3.4.3.2 Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang atau, yang ingin memperoleh informasi dari orang lain dengan memberikan pertanyaan berdasarkan tujuannya. Dengan metode ini peneliti dapat langsung reaksi diresponden secara langsung. Data yang diperoleh adalah sejarah singkat berdirinya CV. Atsuga Solusindo, tahap bagaimana pelaksanaan dari *digital public relations* dalam menjalin hubungan baik dengan client di masa pandemi dengan promosi penjualan. Data yang diperoleh ini akan dikembangkan untuk mengetahui bagaimana peran *digital public relations* dari CV. Atsuga Solusindo.

3.4.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang berupa bukti fisik yang diambil dari berbagai sumber informasi tertulis yang relevan dengan topik penelitian, dapat berupa sebuah tulisan dan foto.

3.5 Tehnik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini antara lain, dari data yang terkumpul melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian peneliti akan meneliti apakah data tersebut dapat dipahami atau tidak, dari data yang sudah terkumpul disusun serta dikelompokkan menurut posisinya menggunakan kata-kata yang baik untuk menggambarkan objek penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, penyajian dan analisis data disampaikan seperti apa yang didapatkan melalui informan penelitian.

Dalam menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analysis Interactive Model dari Milles dan Huberman (Milles dan Huberman, 1992), kegiatan analisis data dibagi dengan beberapa bagian pengumpulan data (data collection) yaitu, reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclutions). Tehnis analisis data yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

3.5.1 Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data adalah dimana data yang diperoleh dilapangan terlebih dahulu di pilah-pilah sebelum dibuat laporan, mana yang memenuhi fokus penelitian mana yang tidak. Dalam mereduksi data, semua data lapangan ditulis dan dianalisis, direduksi, dirangkum serta dipilih mana yang utama,

difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, sehingga bisa disusun secara sistematis dan lebih mudah.

3.5.2. Penyajian Data

Penyajian data melibatkan langkah-langkah mengorganisasikan data, yakni menjalin (kelompok) data yang satu dengan (kelompok) data yang lain sehingga seluruh data yang dianalisis benar-benar dilibatkan dalam satu kesatuan. Dalam penelitian ini, peneliti akan menyajikan data dalam bentuk laporan berupa uraian yang lengkap dan terperinci. Hal ini dilakukan peneliti agar data yang diperoleh dapat dipahami.

3.5.3 Penarikan dan Pengujian Kesimpulan

Peneliti dalam kaitan ini masih harus mengkonfirmasi, mempertajam atau mungkin merevisi kesimpulan-kesimpulan yang telah dibuat untuk sampai pada kesimpulan final yang akhirnya menemukan gejala yang benar atas realitas yang diteliti. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.

3.6 Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data sangat diperlukan untuk memperoleh tingkat kepercayaan yang berkaitan dengan seberapa jauh kebenaran dari hasil penelitian diperoleh. Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320).

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Ada beberapa jenis triangulasi, dalam penelitian ini triangulasi yang dipergunakan adalah triangulasi sumber data. Triangulasi sumber berarti membandingkan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Menurut Patton dalam (Bungin, 2008) Triangulasi dengan sumber data yang dilakukan dengan Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, Membandingkan apa yang dikatakan

orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, Membandingkan dengan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.