

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini mengkaji mengenai aktivitas humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan di Auto2000 HR Muhammad Surabaya. 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. Jenis penelitian deskriptif, penelitian deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam (Sugiono, 2007:209). Dalam penelitian ini peneliti ingin memperlihatkan dengan cara menjelaskan secara deskriptif bagaimana aktivitas humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan di Auto2000 HR Muhammad Surabaya. Sehingga semua proses tersebut berjalan dengan lancar dan Auto2000 HR Muhammad Surabaya bisa menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik

### **3.2 Peran Peneliti**

Dalam penelitian yang dilakukan pada aktivitas humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan di Auto2000 HR Muhammad ini, peneliti menggunakan tipe penelitian studi kasus. Surachman (1982: 143) mengungkapkan bahwa “studi kasus adalah pendekatan yang memusatkan pada suatu kasus intensif dan rinci”. Sedangkan menurut Fathoni (2006: 99) bahwa “studi kasus berarti penelitian terhadap suatu kejadian atau peristiwa”. Berdasarkan dua definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa studi kasus merupakan tipe penelitian yang mempelajari suatu masalah yang timbul akibat adanya gejala hidup yang tidak sewajarnya. Oleh karenanya, peneliti menggunakan tipe penelitian studi kasus karena penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian untuk mengetahui pemikiran seorang CRC Auto2000 HR Muhammad sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan.

### 3.3 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi penelitiannya adalah kantor cabang Auto2000 HR Muhammad Surabaya dimana menggambarkan segala aktivitas CRC dalam perannya sebagai fasilitator untuk menangani keluhan pelanggan di Auto2000 HR Muhammad Surabaya.

### 3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini didapat dari informan penelitian. Bagong Suyatna memiliki pernyataan mengenai informan bahwa “Peranan informan dalam mengambil data yang akan digali dari orang-orang tertentu yang dinilai menguasai persoalan yang hendak diteliti, mempunyai keahlian dan berwawasan cukup”. (Suyatna,2005:72). Berdasarkan apa yang dikatakan Bagong Suyatna tersebut, peneliti menentukan informan pada penelitian ini adalah seseorang yang terlibat langsung dalam aktivitas humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan di Auto2000. Yaitu kepala bagian *Customer Relation Coordinatore* (CRC) Auto2000 HR Muhammad Surabaya, Ibu Erlina Dian.

Pemilihan kepala bagian *Customer Relation Coordinatore* (CRC) Auto2000 HR Muhammad Surabaya sebagai informan dalam penelitian ini karena bagian tersebut dirasa mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Karena kepala bagian *Customer Relation Coordinatore* (CRC) Auto2000 HR Muhammad Surabaya terlibat langsung pada aktivitas humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan di Auto2000 HR Muhammad Surabaya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer untuk memenuhi kebutuhan data. Data primer didapat dengan proses wawancara. Wawancara menurut Koentjaraningrat adalah: percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara sebagai orang yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai sebagai orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Koentjaraningrat, 1996). Berdasarkan dari pernyataan tersebut, maka dari itu data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan informan kunci yaitu kepala bagian *Customer Relation Coordinator* (CRC) Auto2000 HR Muhammad Surabaya.

Selain melakukan wawancara terhadap informan penelitian, peneliti juga kan melakukan observasi untuk menguatkan data hasil wawancara. Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2004 : 104). Maka dari itu selain melakukan wawancara peneliti juga akan mengamati segala aktivitas yang dilakukan oleh informan penelitian dalam melakukan perannya sebagai humas.

Dalam memenuhi kebutuhan data yang diperlukan, selain melakukan wawancara peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi. Menurut Hamidi (2004:72), Metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Peneliti akan meng-arsipkan setiap kegiatan *Customer Relation Coordinator (CRC) Auto2000 HR Muhammad Surabaya* sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan, baik melalui foto ataupun catatan sebagai bentuk data dalam dokumentasi pada penelitian ini.

### **3.5. Teknik Analisis Data**

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa data dalam bentuk paparan atau gambaran dari temuan-temuan dilapangan baik berupa data dan informasi hasil wawancara dan dokumentasi lainnya. Hal ini dikarenakan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dimana pada metode deskriptif penelitian akan menghasilkan data berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (narasumber). Maka apabila data telah terkumpul kemudian dideskripsikan atau dijelaskan seperlunya dan akhirnya disimpulkan secara logis. Menurut Ardhana<sup>12</sup> (dalam Lexy J. Moleong 2002: 103) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikanya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Maka dari itu peneliti akan melakukan aktivitas mengamati kegiatan *Customer Relation Coordinator (CRC) Auto2000 HR Muhammad Surabaya* sebagai fasilitator komunikasi. Mulai dari saat problem terjadi hingga problem tersebut diselesaikan. Serta saat melakukan evaluasi terhadap semua hal yang dilakukan. Peneliti akan melakukan teknik dokumentasi dalam setiap pengamatan. Serta melakukan wawancara pada sumber kunci untuk melengkapi

data. Setelah itu peneliti akan memberikan deskripsi atas data-data yang telah dikumpulkan tersebut.

### **3.6. Teknik Pengabsahan Data**

Pengujian keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi. Triangulasi adalah cara yang paling umum digunakan dalam penjaminan validitas data dalam penelitian kualitatif. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan data atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Moleong (2007:330), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik keabsahan data berupa triangulasi sumber dan teknik. Mengumpulkan data dari satu informan yang sama dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda, yaitu dengan wawancara dan observasi. Dimana penulis akan mewawancarai seorang informan dan setelahnya penulis akan melakukan observasi untuk membandingkan hasil wawancara dengan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara kepada informan penelitian yaitu Ibu Erlina Dian selaku *Customer Relation Coordinator (CRC)* Auto2000 HR Muhammad Surabaya. Setelah mendapatkan data dari hasil wawancara, maka peneliti akan melakukan observasi untuk membandingkan hasil wawancara tersebut dengan kondisi di perusahaan.