

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitiannya adalah penelitian deskriptif. Jenis penelitian kualitatif yaitu dengan menjelaskan dan menguraikan secara sistematis mengenai permasalahan yang akan diteliti melalui proses analisis yang dilakukan dengan mengumpulkan data – data dari perusahaan kemudian di analisa sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti, kemudian ditarik kesimpulan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll (Moleong, 2014:6).

Metode kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas, sedangkan menurut Moh.Nazir (2003 : 4) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok, manusia, objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu sistem kelas peristiwa pada masa sekarang.

Peneliti berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan bagaimana strategi *public relations* dalam menangani keluhan pelanggan Pos Indonesia Surabaya Selatan dilihat dari aspek kecepatan pelayanan, kualitas pelayanan dan loyalitas pelayanan. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif, yakni bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat menurut Isaac dan Michael dalam Rakhmat (2009:22).

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Dalam penelitian ini dapat memfokuskan masalah terlebih dahulu supaya tidak terjadi perluasan permasalahan yang nantinya tidak sesuai dengan tujuan penelitian ini. Maka peneliti ingin memfokuskan untuk meneliti “Strategi Komunikasi *Public Relations* Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan”.

3.3 Peran Peneliti

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan yaitu penelitian mengenai “Strategi Komunikasi *Public Relation* Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan” maka peneliti di sini berperan mutlak dalam proses

penelitian, sehingga kehadiran peneliti dilapangan sangat diperlukan sebagai mana peranan peneliti sebagai instrumen utama dalam mengamati gejala-gejalayang terjadi di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama.

3.4 Lokasi Penelitian

Seiring majunya perkembangan di era globalisasi ini, persaingan dalam dunia bisnis sangat ketat khususnya jasa keuangan dan jasa ekspedisi. Maka dari itu kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan selalu meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan agar tetap bisa bertahan dan bersaing dengan jasa ekspedisi lainnya. Karena itu kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan adalah hal utama bagi perusahaan. Tidak jarang adapun beberapa keluhan pelanggan, akan tetapi perusahaan harus tetap memberikan solusi dan tindakan yang baik dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan dikantor Pos Indonesia Surabaya Selatan yang beralamat di Jl. Jemur Andayani No.75, Kendangsari, Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292, Indonesia.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif yaitu metode untuk menyelidiki obyek yang tidak dapat diukur dengan angka-angka ataupun ukuran lain yang bersifat *exact*. Penelitian kualitatif juga bisa diartikan sebagai riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor (1975) yang dikutip oleh Moleong (2007 : 4) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Data ini diperoleh secara langsung dari Winda Aprilia Siswati yang menjabat sebagai Humas Kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan dengan melakukan wawancara dan wawancara 4 pelanggan yang mempunyai masalah keluhan dengan Kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan.

Tabel 3.1 Tabel Informan

No	Nama Informan	Deskripsi Informan
1	Winda Aprilia Siswati	Humas Pos Indonesia Surabaya Selatan
2	Pak Abdul Hamid	Konsumen Pos Indonesia Surabaya Selatan
3	Ibu Nur Cahya	Konsumen Pos Indonesia Surabaya Selatan
4	Mas Ridho	Konsumen Pos Indonesia Surabaya Selatan
5	Fitri Maulidiyah	Konsumen Pos Indonesia Surabaya Selatan

Data Sekunder yaitu didapat dari berbagai macam informasi yang berkaitan dengan Kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan baik berupa artikel, file, proposal, perencanaan komunikasi struktur organisasi, dan juga data pendukung yang lain dari Pos Indonesia Surabaya Selatan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Metode Wawancara

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara yaitu metode yang dilakukan melalui cara tanya jawab terhadap PR Kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan untuk mengetahui keluhan terhadap konsumen. (Lexy J.Moleong, 2009 : 184). Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Seiring perkembangan teknologi, metode wawancara dapat pula dilakukan melalui media-media tertentu, misalnya telepon, *email*, atau *skype*. Wawancara terbagi atas dua kategori, yakni wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.

a) Wawancara terstruktur

Dalam wawancara terstruktur, peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang hendak digali dari narasumber. Pada kondisi ini, peneliti biasanya sudah membuat daftar pertanyaan secara sistematis. Peneliti juga bisa menggunakan berbagai instrumen penelitian seperti alat bantu *recorder*, kamera untuk foto, serta instrumen-instrumen lain.

b) Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas. Peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan spesifik, namun hanya memuat poin-poin penting dari masalah yang ingin digali dari responden.

3.6.2 Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan. (Prastowo, 212 : 2016) Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh data berupa foto saat tahap wawancara. Sedangkan menurut Irwan, studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang ditujukan kepada subjek penelitian. Jadi, yang dimaksud dengan metode dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dengan jalan mencatat data penelitian yang terdapat dalam buku-buku catatan, arsip dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini ada banyak data yang terhimpun baik berbentuk arsip atau dokumen.

3.6.3 Observasi

Pengamatan atau observasi adalah sebuah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sedang dilakukan.

Seringkali orang mengartikan observasi sebagai aktifitas yang sempit, yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Di dalam pengertian psikologi, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi, mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap. (Suharimi Arikunto, 2006 : 156-157).

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah proses mencari, menyusun serta menganalisis data yang diperoleh dari hasil wawancara secara sistematis sehingga mudah dipahami dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain. Dalam Penelitian ini digunakan teknik analisis *Interaktif Kualitatif*. Menurut (Miles, Huberman dan Saldana, 2014:14), terdapat beberapa tahapan, yaitu :

3.7.1 Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilah hal-hal pokok, dicari tema dan polanya. Tahapan reduksi data yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dengan merangkum semua data yang telah diperoleh di lapangan dan memfokuskan pada hal-hal yang penting untuk dicari tema dan polanya melalui kegiatan penajaman dan penggolongan data. Penajaman dilakukan dengan mentrasformasi kata-kata dan

kalimat yang panjang menjadi suatu kalimat yang ringkas dan penggolongan data dilakukan melalui pengelompokan data sejenis dan mencari polanya dengan ditulis atau diketik dalam bentuk uraian. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan (Miles, Huberman dan Saldana, 2014:14).

3.7.2 Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Pereduksian data yang dilakukan oleh peneliti, dengan melakukan penyusunan data secara sistematis, dilanjutkan dengan penulisan data yang diperoleh di lapangan dalam bentuk naratif. Penyusunan dilakukan dengan memasukkan hasil analisis ke dalam catatan, kemudian dalam kalimat penjelasan tentang temuan yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumen di lapangan, dan data disusun berdasarkan fokus penelitian.

3.7.3 Kesimpulan dan Verifikasi

Proses selanjutnya penarikan kesimpulan sementara dari informasi yang didapat dari lapangan. Kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Selanjutnya peneliti melakukan verifikasi dari hasil penelitian. Bila kesimpulan sementara tersebut perlu mendapat data tambahan, maka dilakukan proses pengumpulan data kembali. Setelah selesai verifikasi maka peneliti melakukan pembahasan hasil temuan dari lapangan.

3.8 Keabsahan Data

Denzin (Moleong, 2007: 178) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Triangulasi dengan memanfaatkan peneliti untuk mengecek kembali keabsahan data. Disini penulis menggunakan triangulasi sumber, karena peneliti ingin membandingkan hasil wawancara dari berbagai informan dengan cara mengecek kembali data-data yang sudah anda dapatkan dari informan utama dengan cara menanyakan kebenaran data kepada informan.

Triangulasi dengan sumber data dilakukan dengan cara membandingkan data hasil wawancara dengan pengamatan, apa yang dikatakan dengan situasi penelitian sepanjang waktu, pandangan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat, serta membandingkan hasil wawancara dengan dokumentasi yang berkait. Triangulasi dengan metode dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data yang meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Triangulasi dengan teori dilakukan dengan mengurai pola, hubungan, dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis untuk mencari penjelasan pembandingan.

“Sengaja halaman ini dikosongkan”