



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

Metodologi penelitian

3.1. Tipe Penelitian

Pada penelitian ini tipe penelitian yang digunakan adalah menggunakan tipe penelitian deskriptif-kualitatif. Menurut Jalaludin Rahmat, Metode deskriptif ialah metode untuk meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tipe ini hanya terbatas pada bahasan untuk menggambarkan suatu masalah, keadaan atau peristiwa secara objektif, sistematis dan cermat sebagaimana adanya keadaan yang sebenarnya terhadap objek tersebut, sehingga bersifat analisa dalam mengungkapkan fakta mengenai keadaan yang sebenarnya menjadi objek penelitian. Peneliti hanya bertindak sebagai pengamat. (1998:22)

Sementara, Matthew B. Michael dalam bukunya yang berjudul Analisa Data Kualitatif menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif yaitu data yang membentuk uraian kata-kata yang dikumpulkan dengan berbagai macam cara seperti observasi, wawancara dan dokumen dan biasanya diproses sebelum siap digunakan melalui pencatatan dan penyuntingan tetapi tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun kedalam teks yang diperluas (1994:15). Jane Richie sendiri mendefinisikan kualitatif sebagai upaya untuk menyajikan dunia sosial dan perspektifnya di dalam

dunia dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti (Moleong, 2007:6)

Penjelasan diatas menyimpulkan bahwa penelitian deskriptif-kualitatif adalah penelitian menggunakan ucapan atau tulisan dan mengamati perilaku orang untuk menggambarkan atau menjelaskan sebuah fenomena tanpa membuat hipotesa atau prediksi.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode studi kasus, yakni untuk menjawab tujuan dari penelitian dengan menjabarkan secara terperinci mengenai studi kasus Strategi Social Customer Relationship Management PT XL Axiata Tbk dalam Membangun Hubungan dengan Pelanggan Studi Kasus Twitter dan Facebook.

Studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan ‘bagaimana dan mengapa’ peneliti sedikit memiliki peluang mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki bilamana focus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini).(Robert, 1996:1)

3.3. Key Informan & Informan

Beberapa narasumber yang diwawanca untuk penelitian ini:

Key Informan:

1. Rima Mulyati selaku Customer Service – Social Media Supervisor PT XL Axiata Tbk.

Narasumber dipilih karena dinilai sebagai pihak dari PT XL Axiata Tbk yang berperan dalam berhubungan dengan publik melalui media digital.

Selain itu juga, beliau diyakini dapat memberikan informasi yang dapat membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

2. Dipa Andika Nurpraseto, selaku Social Media Specialist PT XL Axiata Tbk. Narasumber ini dipilih karena beliau bertanggung jawab dalam pembuatan bahan informasi dan pemberitaan yang lebih lanjut dijadikan tema dalam *engaging* dengan publik.

Informan:

1. Adham Somantrie, sebagai e-media relation Corporate Communication PT XL Axiata Tbk. Beliau dipilih sebagai pemberi data penunjang mengenai *engaging* dengan masyarakat.
2. Ventura Elisawati, selaku Managing Director & Digital Specialist dari Inmark Communication sebagai narasumber ahli dalam penelitian ini.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara mendalam digunakan sebagai cara untuk mendapatkan data primer. Menurut Lexy J. Moleong, Wawancara adalah percakapan

yang dengan maksud-maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dan yang terwawancara.

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Pedoman ini berfungsi sebagai *guidance* untuk pewawancara atas apa yang akan ditanyakan, sehingga kegiatan mewawancarai

2. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengumpulkan data berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku atau tindakan. . Observasi adalah suatu teknik untuk mengamati secara langsung maupun tidak langsung gejala-gejala yang sedang berlangsung (Djumhur, 1985:51)

Observasi berguna, sebagai cara peneliti memahami situasi yang mungkin tidak terucapkan ketika penelitian berlangsung. Peneliti juga melakukan kunjungan lapangan dengan mengamati subjek peneelitan secara langsung sehingga peneliti dapat masuk kedalam fenomena tersebut untuk mendapatkan data tambahan. (Yin. 2012:12).

3. Studi Dokumen

Studi Dokumen dilakukan sebagai penunjang penelitian selain dengan wawancara dan observasi lapangan. Studi dokumen bisa dilakukan dengan meneliti beberapa buku, pemberitaan, penelitian sejenis, atau melalui bantuan media sosial.

3.6. Teknik Analisis Data

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi data, pengamatan dan dokumen perusahaan, selanjutnya penelitian ini akan mendeskripsikan dan menjabarkan data tersebut secara kualitatif sesuai dengan fakta yang ada dengan terlebih dahulu melalui proses pengolahan.

Analisa data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar. Sedangkan metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2002:103).

Metode penelitian kualitatif menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistic atau cara kualitatif lainnya. Penelitian kualitatif ini diharapkan mampu untuk menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati dari sudut pandang yang utuh, komperhensif dan holistic.

Penelitian ini juga mengacu pada model analisis yang dibuat oleh Miles dan Huberman (1994:10-11):

1. Data Reduction

Pada tahap ini terjadi proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. Data Display

Dalam tahap ini peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Display data yang lazim digunakan pada langkah ini adalah dalam bentuk teks naratif.

3. Conclusion Drawing and Verification

Peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya di lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada alur kausalitas dari fenomena dan proposisi.

3.7 Uji Keabsahan Data

Metodologi yang digunakan pada penelitian kualitatif ini adalah dengan metode triangulasi. Metode triangulasi adalah teknik pemeriksa keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data itu. (Moleong, 2002:178)

Membandingkan dan mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan di depan umum dengan yang dikatakan secara pribadi.

3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang dengan tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan seseorang dengan pendapat dan pandangan seperti rakyat biasa, orang berpendidikan tinggi atau tidak.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen berkaitan.

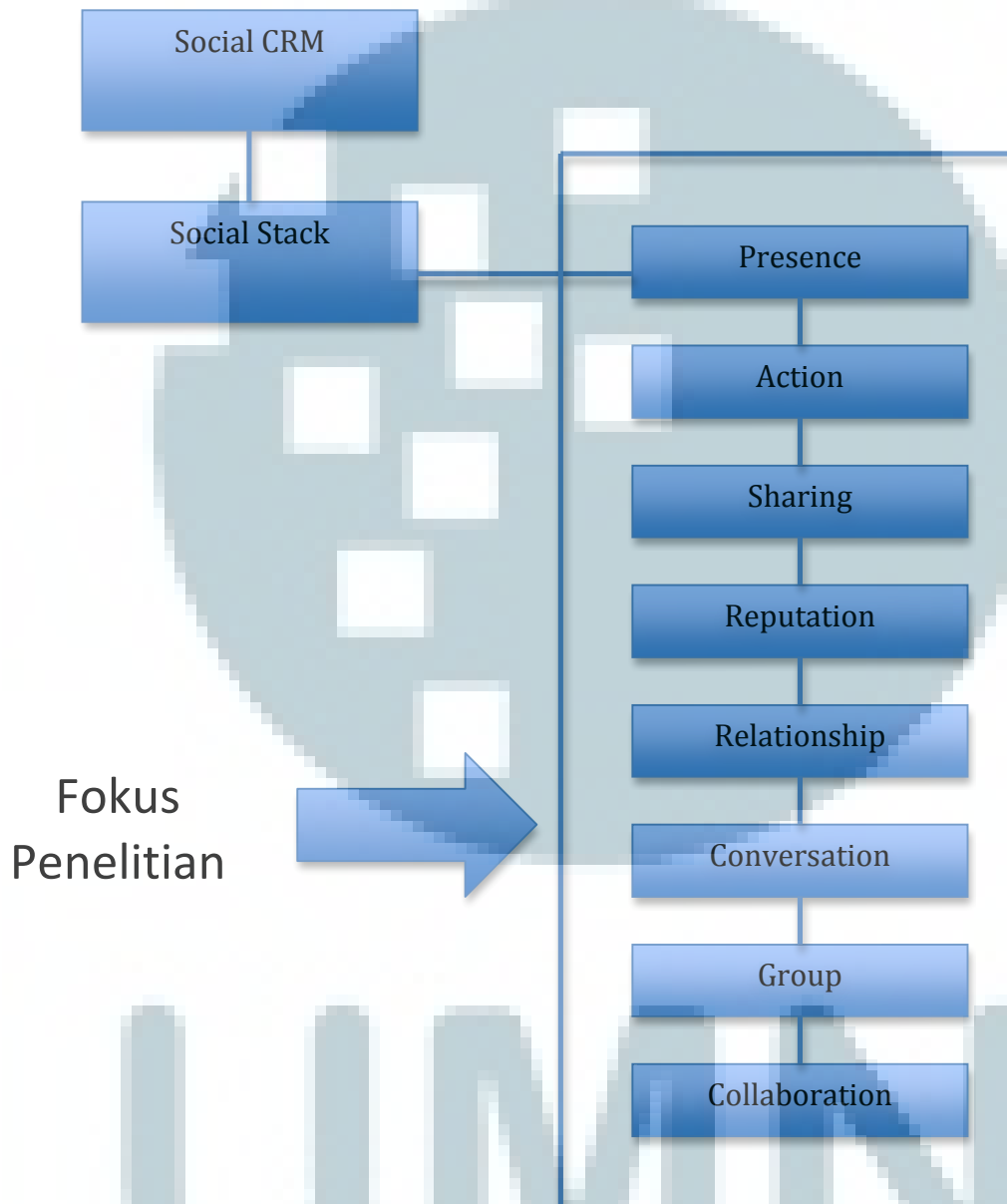
3.8 Lokasi dan Waktu penelitian

Penelitian dilakukan selama tiga bulan yang dimulai pada April hingga Juni. Lokasi penelitian adalah kantor PT XL Axiata Tbk yang beralamatkan Jl. Lingkar Mega Kuningan Lot E4 - 7 No.1 Kuningan Timur Setiabudi Jakarta Selatan DKI Jakarta Indonesia

UMMN

3.9 Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, terdapat foku penelitian:



Gambar 3.1 Fokus Penelitian