

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2008, p. 38) pengertian objek penelitian adalah sebagai berikut : “Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Dimana pada penelitian ini, peneliti akan meneliti lebih lanjut mengenai *Frontliner* di PT. KAI DAOP III Stasiun Cirebon dalam menangani komplain atau keluhan pelanggan sebagai objek penelitian. Yang kemudian objek penelitian tersebut mampu dikembangkan dan dipadukan menjadi sebuah kesatuan pada strategi komunikasi *public relations* yang akhirnya dapat diterapkan pada subjek utama penelitian ini yakni komplain atau keluhan pelanggan di PT. KAI DAOP III Stasiun Cirebon.

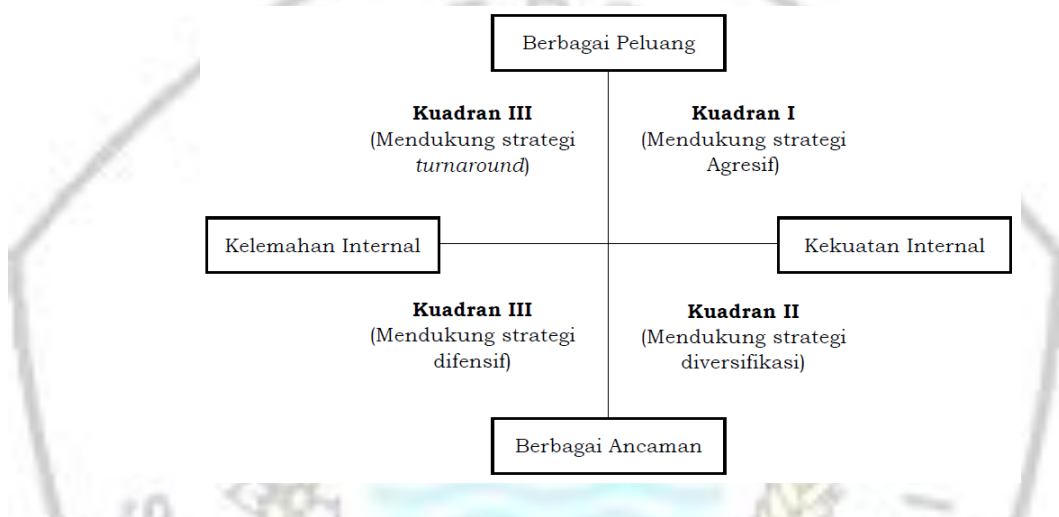
3.2. Metode Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang diamati (Bogdan dan Taylor dalam moleong, 2010). Selain itu, penelitian kualitatif juga mengarahkan sasaran penelitiannya pada usaha menemukan dasar teori, bersifat deskriptif dengan mementingkan proses dari pada hasil, membatasi studi dengan fokus memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data.

Selain menggunakan analisis kualitatif penelitian ini juga menggunakan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*). Analisis SWOT adalah suatu instrumen pengidentifikasian dari berbagai faktor yang telah terbentuk secara sistematis yang digunakan untuk merumuskan strategi perusahaan dalam hal ini penulis merumuskan analisis SWOT dalam hal penyusunan strategi komunikasi *frontliner* dalam menangani komplain pelanggan. Analisis SWOT didasarkan pada logika yang dalam mengoptimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*) sekaligus dapat mengurangi kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threat*). Secara singkat analisis SWOT diterapkan menggunakan cara menganalisis dan memilah hal-hal yang mempengaruhi keempat faktornya. Analisis SWOT menggunakan Analisa kualitatif yang berlandaskan hasil dari

wawancara penelitian. Maka dari itu, hasil dari analisis ini akan menghasilkan perencanaan strategi berdasarkan hasil analisis terhadap faktor-faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dalam strategi komunikasi *frontliner* tentang penanganan komplain. Posisi perusahaan dapat dibagi menjadi empat kuadran yakni ; kuadran I, kuadran II, kuadran III dan kuadran IV.



Gambar 3. 1 Kuadran Analisis SWOT

Sumber : Rangkuti (2015:200)

Keterangan :

- a) Sumbu X (horizontal) mencerminkan *Weakness* dan *Strength*
- b) Sumbu Y (vertikal) mencerminkan *Opportunity* dan *Threat*

Penjelasan kuadran SWOT beserta strategi nya yaitu :

Kuadran I : Menandakan kondisi yang sangat menguntungkan bagi perusahaan, perusahaan dapat memanfaatkan peluang besar tersebut. Strategi yang digunakan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif.

Kuadran II : Perusahaan menghadapi berbagai ancaman, namun perusahaan masih memiliki kekuatan internal. Strategi yang harus diterapkan dalam situasi ini yaitu menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan cara menerapkan strategi diversifikasi.

Kuadran III : Menunjukkan bahwa perusahaan memiliki peluang yang besar, tetapi perusahaan memiliki kelemahan internal. Fokus yang harus diambil oleh perusahaan adalah dengan meminimalkan masalah-masalah internal perusahaan sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik.

Kuadran IV : Menunjukkan bahwa perusahaan menghadapi situasi yang sangat tidak menguntungkan, dimana selain perusahaan menghadapi berbagai ancaman juga menghadapi kelemahan internalnya.

Berdasarkan analisis SWOT tersebut dapat dibuat matriks SWOT serta empat alternatif strateginya yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. 1.
Matriks SWOT

IFA/EFA	STRENGTH (S)	WEAKNESS (W)
OPPORTUNITY	Strategi SO, menciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang.	Strategi WO, menciptakan strategi yang meminimalisirkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang.
THREAT	Strategi ST, menciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman.	Strategi WT, menciptakan strategi yang meminimalisirkan kelemahan dan menghindari ancaman.

Sumber : Rangkuti (2015:200)

Keterangan :

IFA : *Internal Analysis Summary*

EFA : *External Analysis Summary*

Berikut merupakan penjelasan dari Tabel 3.1 Matriks SWOT diatas :

- 1) Strategi SO (*Strength-Opportunity*). Yakni strategi yang dibuat dengan memanfaatkan seluruh kekuatan (*Strength*) yang dimiliki guna merebut dan memanfaatkan peluang (*Opportunity*) yang ada. Digunakan jika perusahaan berada dalam Kuadran I.
- 2) Strategi ST (*Strength-Threat*). Yakni strategi yang dibuat dengan menggunakan kekuatan (*Strength*) yang dimiliki untuk mengatasi ancaman (*Threat*) yang ada. Digunakan jika perusahaan berada dalam kuadran II.
- 3) Strategi WO (*Weakness-Opportunity*). Yakni strategi yang dibuat dengan cara meminimalkan kelemahan (*Weakness*) guna memanfaatkan peluang (*Opportunity*) yang ada. Digunakan jika perusahaan berada dalam kuadran III.
- 4) Strategi WT (*Weakness-Threat*). Yakni strategi yang didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif atau bertahan dengan meminimalkan kelemahan (*Weakness*) perusahaan dan menghindari berbagai ancaman (*Threat*) yang ada. Digunakan jika perusahaan dalam kuadran IV.

3.2.2. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan studi Deskriptif, dimana metode tersebut selanjutnya akan dilakukan untuk mengetahui mengenai permasalahan yang menjadi tema dalam penelitian, dan data – data hasil survey tersebut lalu akan dikenai pendekatan kualitatif berbentuk deskriptif yang akan menjelaskan dan menjawab rumusan masalah dari penelitian ini. Menurut Sugiyono menyatakan dalam bukunya bahwa :

“Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”. (Sugiyono, 2012:21)

Penelitian deskriptif memiliki karakteristik-karakteristik, seperti yang dikemukakan Furchan dalam bukunya, yaitu :

1. Penelitian deskriptif cenderung menggambarkan suatu fenomena apa adanya dengan cara menelaah secara teratur, mengutamakan objektivitas dan dilakukan secara cermat.
2. Tidak adanya perlakuan yang diberikan atau dikendalikan.
3. Tidak adanya uji hipotesis. (Furchan, 2004:447)

3.3. Informan Dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun beberapa teknik yang penulis lakukan dalam mengumpulkan data guna penyusunan laporan skripsi ini yakni :

3.3.1 Informan

Informan yang dimaksud adalah orang atau pelaku yang terlibat langsung dalam masalah penelitian dan dianggap mempunyai kemampuan serta mengerti permasalahan terkait Strategi Komunikasi *Frontliner* Tentang Penanganan Komplain *Pelanggan* di PT. KAI DAOP III Stasiun Cirebon. Adapun informan tersebut adalah :

1. Informan kunci :

- a) *Ticketing Officer*
- b) *Customer Service*

2. Informan Pendukung :

- a) *Security*
- b) Wisnu Januar & Ani Nuraeni sebagai Pelanggan Kereta Api di Stasiun Cirebon

3.3.2. Teknik Pemilihan Informan

Teknik Pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Sugiyono dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, adalah :

“*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.” (Sugiyono, 2012:54).

Informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti, dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* atau pemilihan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan. Informan yang dimaksud adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan terkait Strategi Komunikasi *Public Relations* melalui *frontliner* dalam menangani keluhan *pelanggan* di Stasiun Cirebon Cabang. Pemilihan informan dalam penelitian ini, diperoleh dengan melakukan kegiatan wawancara yang dilakukan terhadap 5 informan, diantaranya yaitu *Ticketing Officer*, *Customer Service*, *Security*, kemudian 2 lainnya lagi merupakan pelanggan dari Stasiun Cirebon.

3.3.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut J. Supranto, data yang baik adalah data yang dapat dipercaya kebenarannya (*reliable*), tepat waktu dan mencakupi ruang yang luas serta dapat memberikan gambaran jelas (menarik benang merahnya) tentang suatu masalah yang menyeluruh, sistematis dan komprehensif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga cara yaitu dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Teknik observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung mengenai hal yang berhubungan dengan objek. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

Observasi merupakan teknik pengumpulan data untuk penelitian kualitatif, karena dalam observasi terdapat interaksi berupa pengamatan dan percakapan yang terjadi pada objek yang diteliti. Observasi juga dikenal dengan dua metode, yaitu observasi partisipan dan observasi non partisipan.

Peneliti dalam hal ini melakukan observasi awal dalam menentukan informan sebagai objek penelitian. Adapun observasi yang akan diamati peneliti, adalah strategi komunikasi PR *frontliner*

dan hambatan yang dihadapi oleh *frontliner* dalam menangani komplain pelanggan di Stasiun Cirebon selama peneliti melakukan pengamatan secara langsung, guna untuk melengkapi data-data maupun hasil wawancara calon peneliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan atau tanya jawab dengan maksud tertentu untuk mengumpulkan informasi. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) dan pihak yang memberikan jawaban atau terwawancara (*interviewee*).

Peneliti akan menggunakan teknik ini untuk bertanya sebanyak-banyaknya secara mendalam terhadap objek yang diteliti dalam hal ini adalah beberapa informan yang tidak lain adalah petugas *frontliner* di Stasiun Cirebon yang terdiri dari *Ticketing Officer*, *Customer Service*, *Security*, dan Pelanggan, sehingga banyak data dan informasi yang lebih terinci dan tentunya lebih baik. Wawancara mendalam bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi.

Wawancara dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Wawancara langsung tentu lebih baik, wawancara tentu akan lebih mendalam. Kepercayaan tentu akan lebih terjamin, begitupun kerjasama dalam hal memberi dan menerima informasi,

juga agar peneliti lebih memahami informasi yang diberikan informan. Adapun data-data yang diperlukan dalam proses wawancara terhadap informan adalah informasi mengenai strategi yang dilakukan perusahaan PT. KAI DAOP III Cirebon dalam menangani komplain serta apa hambatan yang dihadapi dalam penanganan komplain itu sendiri, serta hasil dari wawancara tersebut akan dijadikan rujukan untuk mengetahui hasil penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang merupakan dokumen atau catatan yang tersedia serta pengambilan gambar di sekitar objek penelitian yang akan di deskripsikan dalam pembahasan yang akan membantu dalam penyusunan penelitian.

3.4. Operasionalisasi Konsep Penelitian

Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi atau petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Informasi ilmiah yang dijelaskan dalam definisi operasional sangat membantu peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama, karena berdasarkan informasi itu, peneliti akan mengetahui bagaimana caranya melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun berdasarkan konsep yang sama. Dengan demikian, peneliti dapat menentukan apakah tetap menggunakan prosedur pengukuran yang sama atau diperlukan pengukuran yang baru. Dimana secara konseptual variabel diartikan sebagai penarikan batasan yang menjelaskan suatu konsep secara singkat, jelas, dan tegas.

Variabel secara umum dapat didefinisikan sebagai objek yang berbentuk apa saja yang ditentukan oleh peneliti dengan tujuan untuk memperoleh informasi supaya dapat ditarik sebuah kesimpulan. Sedangkan secara teoritis, variabel penelitian diartikan sebagai suatu objek, sifat, atribut atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai bermacam-macam variasi antara satu dengan lainnya yang ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Menurut Sugiarto, variabel merupakan karakter yang dapat diobservasi dari unit amatan yang merupakan suatu pengenal atau atribut dari sekelompok objek. Terdapat variasi antara objek yang satu dengan objek yang lainnya dalam kelompok tertentu.

Tabel 3. 2.
Operasionalisasi Konsep Penelitian

KONSEP	DIMENSI	PARAMETER
Strategi Komunikasi (Arifin, Anwar) : (1994:59-87)	1. Mengenal Khalayak	1. Faktor Pengalaman Pelanggan. 2. Faktor Situasi. 3. Faktor Kondisi.
	2. Menyusun Pesan	1. Dalam Bentuk Lisan. 2. Dalam Bentuk Tulisan.
	3. Menetapkan Metode	1. Cara Pelaksanaan. 2. Isi Pesan.
	4. Seleksi dan Penggunaan Media	1. Media Cetak (Koran) 2. Elektronik (TV dan Radio) 3. Online (Youtube, Website, Media Sosial; Facebook, Instagram, dan Twitter)
	5. Tahap Evaluasi	1. Diskusi Dengan Rekan Kerja. 2. Diskusi Dengan Atasan Kerja.

3.5. Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* (validitas interval) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut Sugiyono dalam bukunya Memahami Penelitian Kualitatif dilakukan dengan peningkatan kekuatan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat:

1. Peningkatan Ketekunan Peningkatan Ketekunan

Berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. (Sugiyono, 2012:208) Peneliti melakukan pengecekan dan kesesuaian data yang diperoleh sehingga dapat mendeskripsikan data secara sistematis mengenai strategi komunikasi *public relations* melalui *frontliner* dalam menangani komplain di Stasiun Cirebon.

2. Triangulasi

Diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. “Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi. “Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.” (Sugiyono, 2012:273) Pada penelitian ini, peneliti melakukan

triangulasi dengan cara membandingkan jawaban atas wawancara yang telah dilakukan dengan informan kunci dan informan pendukung untuk mendapatkan data yang cocok dan sesuai.

3. Diskusi dengan Teman Sejawat Peneliti

Dapat mendiskusikan hasil temuan sementara dengan teman sejawat peneliti atau dapat dilakukan dalam suatu moment pertemuan sumber data lalu dilakukan diskusi untuk mendapatkan data yang benar-benar teruji. Moleong (2013:334) mengungkapkan bahwa diskusi dengan teman sejawat akan menghasilkan :

- a. Pandangan kritis terhadap hasil penelitian
- b. Temuan teori substantif
- c. Membantu mengembangkan langkah berikutnya
- d. Pandangan lain sebagai pembanding. Peneliti melakukan diskusi dengan Nova Yulisa sebagai teman sejawat peneliti yang penelitiannya memiliki kesamaan diantaranya pembahasan mengenai strategi komunikasi pemasaran, penggunaan teori dan pendapat ahli yang dipakai dalam penelitian.

4. *Membercheck*

Data itu harus diakui dan diterima kebenarannya oleh sumber informasi. Data itu juga harus dibenarkan oleh sumber atau informan lainnya. Menurut Sugiyono dalam bukunya : “*Membercheck* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada informan, tujuannya adalah untuk mengetahui kesesuaian data yang diberikan oleh pemberi data. Apabila para pemberi data sudah menyepakati data yang diberikan berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel. Akan tetapi menjadi sebaliknya yaitu tidak valid dan kredibel apabila para pemberi data justru meragukan data dan peneliti tidak melakukan diskusi lebih lanjut dengan informan. Dengan demikian, perlu dilakukan diskusi lebih lanjut apabila ditemukan ketidakcocokan antara data yang sudah dielaborasi oleh peneliti dengan penjelasan lebih lanjut dari informannya.” (Sugiyono, 2012 : 276).

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas hingga datanya jenuh.

Analisis data yang dianggap relevan dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles dan Huberman yang dimana dilakukan 3 tahap yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Melakukan reduksi data (*data reduction*) berarti merangkum, memilih hal yang pokok dan memfokuskan pada hal yang penting. Data yang direduksi akan memberikan gambaran jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

Selanjutnya dilakukan penyajian data (*display data*) dalam bentuk uraian singkat dan penjelasan yang bersifat naratif ini dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi, agar dapat merencanakan penelitian selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami. Setelah itu barulah melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*concluding drawing and verification*), yang dimana mencari makna dari setiap gejala yang diperoleh di lapangan sehingga dapat berhubungan kausa/interaktif dan hipotesis/teori.

