

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Tipe penelitian deskriptif adalah tipe penelitian menjelaskan makna-makna atas tindakan atau perilaku manusia. Menurut Bungin (2008:308), deskriptif berusaha untuk menjelaskan makna-makna dari gejala sosial. Karena suatu tindakan dapat memiliki banyak arti, maka makna tidak dapat dengan mudah diungkap begitu saja.

Adapun alasan peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif karena untuk mengetahui strategi Humas dalam meningkatkan citra positif pada pelanggan maka diperlukan teknik pengumpulan data dengan observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung dan wawancara yang bersifat terbuka dan dokumentasi baik untuk mendapatkan data primer ataupun untuk mencari data sekunder. Sehingga penelitian ini dapat menggambarkan bagaimana strategi Humas dalam meningkatkan citra positif pada pelanggan.

B. Definisi Konsep

Adapun definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Strategi

keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan.

2. Humas

Bagian integral dari suatu organisasi, yang tugas dan fungsinya tidak berdiri sendiri melainkan dalam konteks organisasi. komunikasi eksternal yang dilakukan dengan menggunakan simbol dan tindakan simbolis untuk menginformasikan atau mempengaruhi publik dengan menggunakan tulisan, pemasaran, periklanan, publisitas, promosi, dan *event* penting.

3. Citra

Citra diartikan sebagai kesan individu terhadap apa yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalaman.

4. Citra Positif

Citra positif adalah suatu gambaran, kesan utama yang dimiliki individu tentang suatu organisasi atau perusahaan sehingga dalam pelaksanaannya, individu yang memiliki persepsi baik atau positif terhadap suatu perusahaan atau lembaga yang pada akhirnya akan menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan tersebut.

5. Perusahaan

Suatu bentuk organisasi yang ada dan dikenal dalam sistem hukum dagang.

6. Pelanggan

Seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut.

C. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, difokuskan hanya pada bagaimana strategi humas *PT. Indogrow International Services* dalam meningkatkan citra positif pada pelanggan. Hal ini dikarenakan humas dalam sebuah perusahaan memiliki fungsi khusus manajemen, yaitu membantu memelihara aturan bersama melalui saluran komunikasi ke dalam dan ke luar, agar tercapai saling pengertian atau kerjasama antara organisasi dan publiknya, termasuk mengidentifikasi, dalam menanggapi opini publik yang sesuai atau tidak dengan kebijaksanaan yang dilaksanakan oleh perusahaan yang bersangkutan, serta membantu fungsi manajemen dalam mengantisipasi, memonitor, dan memanfaatkan berbagai kesempatan, serta tantangan atau perubahan yang terjadi di dalam masyarakat. hingga kegiatan yang dilakukan humas bersifat membangun citra organisasi atau perusahaan kepada masyarakat atau pelanggannya.

D. Informan

Menurut Spardly dan Faisal (1990) dalam skripsi Ferdinand, Donni. Informan harus dapat memenuhi beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan yaitu :

1. Subyek telah lama dan intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktifitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya

ditandai oleh kemampuan memberi informasi diluar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan.

2. Subyek masih terikat secara penuh dan aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
3. Subyek mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Subyek dalam memberi informasi tidak cenderung diskusi atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberi informasi.

Penentuan informan dilakukan dengan metode *purposive*. Berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan di atas. Dapat kita lihat sebuah persyaratan dalam menentukan informan, agar di dapatnya informan yang tepat di dalam penelitian ini sehingga penelitian ini menjadi kredibel karena informan yang tepat.

Adapun yang menjadi informan primer dalam penelitian ini adalah direktur dan humas perusahaan PT. Indogrow International Services dan informan sekunder peneliti mengambil 3 informan konsumen.

E. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer

Data yang didapat saat berada dilapangan dalam penelitian.

2. Data sekunder

Data yang didapat peneliti melalui studi pustaka. Data yang diperoleh berdasarkan buku-buku atau literatur. Data ini dapat menjadi rujukan atau mendukung penelitian peneliti.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian (Lerbin,1992 dalam Hadi, 2007). Tanya jawab ‘sepihak’ berarti bahwa pengumpul data yang aktif bertanya, sementara pihak yang ditanya aktif memberikan jawaban atau tanggapan. Dari definisi tersebut, dapat diketahui bahwa tanya jawab dilakukan secara sistematis, telah terencana, dan mengacu pada tujuan penelitian yang dilakukan.

Menurut Nazir (1988) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara komunikator atau pewawancara dengan komunikan atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *Interview Guide* (panduan wawancara).

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Bungin (2007:115) observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan

dan pengindraan. Dengan demikian pengertian observasi penelitian kualitatif adalah pengamatan langsung terhadap objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Reduksi Data

Proses pemilihan, penyederhanaan, pemusatan dan transformasi data dari data kasar yang ada pada catatan-catatan tertulis dilapangan. Setelah data diperoleh maka terlebih dahulu dikaji kelayakannya dengan memilih data mana yang diperlukan dalam penelitian.

2. Display (penyajian data)

Penarik kesimpulan atau pengambil tindakan atas sekumpulan informasi yang didapat dari penelitian dalam penyajian data.

3. Verifikasi

Seluruh data yang diperoleh selama penelitian, maka peneliti menguji kecocokan, kekokohan dan kebenarannya agar dapat mendapatkan kesimpulan yang tetap dan jelas dari data-data tersebut.