

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah BUMN yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut atau tepatnya di KANDATEL (Kantor Daerah Telkom) Garut. Penelitian ini akan melihat bagaimana pelaksanaan strategi komunikasi perusahaan dalam upaya untuk menangani berbagai keluhan pelanggan yang datang dari pelanggan segmentasi BGES. Objek yang akan peneliti teliti tentu saja berdasarkan pada besarnya pelanggan yang menggunakan produk dan layanan dari perusahaan tersebut dan berdasarkan pada potensi besarnya keluhan pelanggan dapat muncul dan cara penanganannya.

3.1.1. Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut

PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode “TLK” (Telkom 2017).

Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*).

Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas.

Kegiatan usaha Telkom Group bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi *legacy* yang sudah ada sebelumnya.

Saat ini TelkomGroup mengelola 6 produk portofolio yang melayani empat segmen konsumen, yaitu korporat, perumahan, perorangan dan segmen konsumen lainnya.

3.1.2. Tugas Pokok, Visi dan Misi

Seiring dengan perkembangan teknologi digital dan transformasi perusahaan, Telkom memiliki visi dan misi baru yang diberlakukan sejak 2016, yaitu:

a. Visi

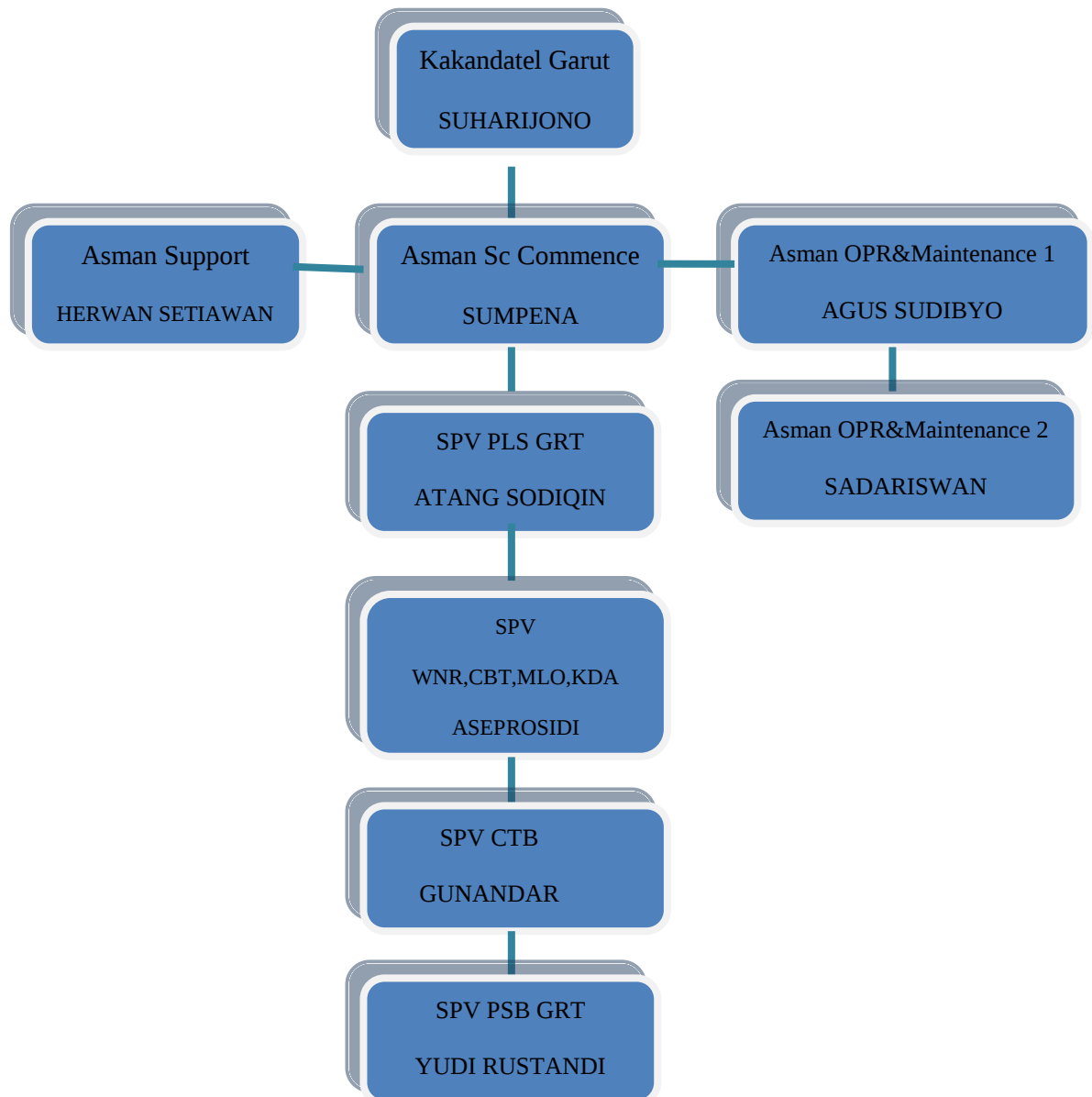
Be the King of Digital in the Region

b. Misi

Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization

3.1.3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi kepengurusan PT.Telkom



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Telkom

3.1.4. Logo



Adapun arti dari simbol-simbol logo tersebut yaitu:

- Lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru Telkom yaitu TIME (Telecommunication, Information, Media & Edutainment). *Expertise.*
- Tangan yang meraih keluar, simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar. *Empowering.*
- Jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat. *Assured.*
- Kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru. *Progressive.*
- Telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan. *Heart.*

Penampilan *Corporate Color* logo baru telkom mencakup perubahan warna logo secara menyeluruh dan terintergrasi dengan empat aspek dasar perusahaan, yaitu

transformasi bisnis, infrastruktur, sistem dan model operasi, serta sumber daya manusia. Filosofi warna yang mendasari logo baru Telkom ini antara lain:

- Hitam pada teks Telkom melambangkan kemauan keras
- Merah – (Berani, Cinta, Energi, Ulet) mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perubahan.
- Putih – (Suci, Damai, Cahaya, Bersatu) mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa
- Abu – (warna transisi) melambangkan teknologi

3.1.5. Kredo

the world in your hand

Arti kredo tersebut adalah:

- Telkom dengan penuh kepercayaan diri bertujuan untuk mengubah “isi dunia” yang penuh dengan keterbatasan, sehingga memungkinkan setiap orang untuk mengubah dunia.
- Telkom yang baru mempermudah masyarakat untuk menjangkau dunia, mengerti, mempelajari dan bersuara di dalamnya. Telkom memungkinkan masyarakat untuk melakukan hal yang lebih dan mengantarkan dunia ke dalam genggam tangan. Pesan sederhana untuk masyarakat bahwa dunia adalah milik mereka

3.2. Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan ilmu yang mempelajari cara yang digunakan untuk menyelidiki masalah yang memerlukan pemecahan. Metodologi penelitian menuntun mengarahkan pelaksanaan penelitian agar hasilnya sesuai dengan realitas. Pengetahuan yang benar tentang metodologi penelitian akan mengantar atau mengarahkan ilmuwan dalam aktivitas membangun teorinya (Nurhadi & Din, 2012: 41).

3.2.1. Paradigma Penelitian

Paradigma menurut Kerlin (1996) yaitu suatu “konstelasi konsep, nilai-nilai persepsi dan praktek yang dialami bersama oleh masyarakat, yang membentuk visi khusus tentang realitas sebagai dasar tentang cara mengorganisasikan dirinya (Nurhadi & Din, 2012: 54).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan paradigma konstruktivisme. Disini peneliti ingin melihat seperti apa sikap dan perilaku yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi dalam menghadapi pelanggannya. Paradigma konstruktivisme adalah paradigma yang memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap *socially meaningful action* melalui pengamatan langsung dan rinci terhadap pelaku sosial dalam setting keseharian yang alamiah, agar mampu memahami dan menafsirkan bagaimana para pelaku bersangkutan menciptakan dan memelihara/mengelola dunia sosial mereka (Nurhadi & Din, 2012: 54-58).

3.2.2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang peneliti lakukan adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif, karena dengan melakukan pendekatan kualitatif peneliti bisa melakukan komunikasi secara langsung dengan subjek dan objek penelitian.

Menurut Kirk dan Miller (1986: 9) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya (Moleong, 2007: 4).

Sedangkan menurut Singletary, (1994:13) bahwa kajian kualitatif biasanya lebih deskriptif, artinya secara umum penelitian kualitatif tidak bergantung kepada pengujian hipotesis kuantitatif, melainkan lebih menekankan kepada pengamatan, intuisi, dan pandangan pribadi (Nurhadi & Din, 2012: 29).

3.2.3. Metode Penelitian

3.2.3.1. Metode Deskriptif

Guna mencapai tujuan penelitian, maka metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu (Singarimbun dan Effendy, 1991). Tujuan dari penelitian deskriptif adalah mengembangkan konsep dan menghimpun fakta-fakta, bukan menguji hipotesis. Penelitian deskriptif berusaha menemukan pola sederhana yang didasarkan pada konsep tertentu. Dengan demikian, seorang peneliti yang menggunakan survei

deskriptif mengedepankan pentingnya konsep rujukan dalam mengukur suatu fenomena.

Metode deskriptif merupakan metode yang berusaha atau bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala yang ada hubungannya antara satu gejala dan gejala lainnya dalam masyarakat (Bajari, 2015: 45-46).

3.2.3.2. Penentuan Informan

Penentuan informan yang peneliti tetapkan untuk dapat menyelesaikan penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* yang merupakan orang-orang yang terlibat dalam penerapan strategi komunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut dalam menjalin hubungan dengan publik/ *Customernya*. Adapun teknik yang digunakan dalam penentuan informan ini adalah dengan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu yang langsung ditentukan sendiri oleh peneliti, sedangkan *snowball sampling* adalah teknik penentuan informan yang bersumber dari informan pertama yang menyarankan kenalannya kepada peneliti untuk ikut serta dijadikan informan. Adapun kriteria informan yang dibuat oleh peneliti sebagai berikut:

1. Tercatat sebagai karyawan yang aktif di PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut

2. Terlibat dalam pelaksanaan strategi komunikasi di PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut baik sebagai komunikator ataupun penyusunan strategi.
3. Berhubungan langsung dengan pelanggan dalam setiap pelaksanaan strategi
4. Berhubungan dan mengetahui dengan dalam terkait dengan pelanggan BGES
5. Terlibat dalam proses penanganan keluhan pelanggan segmentasi BGES

Berdasarkan pada kriteria tersebut, maka penulis sudah dapat memastikan siapa saja yang memungkinkan dapat dijadikan sebagai informan, yang tentunya terlibat dalam penerapan strategi komunikasi dalam penanganan *Handling Complaint*, yang terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 3.1

Daftar Infroman

No	Nama	Umur	Jabatan
1.	Beni Nurbayani	39 Tahun	Account Manager Exsternal BGES
2.	Fahmi Firdaus	27 Tahun	Staf Helpdesk
3.	Fitri Fitryani	27 Tahun	Curtomer Service
4.	Sumpena	55 Tahun	Assitant Manager & Customer Care
5.	Atang Sodikin	55 Tahun	Supervisor Plasa Telkom Garut

3.2.3.3. Tahap Penelitian

3.2.3.3.1. Tahap Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan, dan lain-lain.

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2013: 224).

3.2.3.3.2. Tahap Reduksi dan Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu sampai diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung

secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/veryfication* (Sugiyono, 2013:246).

3.2.3.3.3. Tahap Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif (Sugiyono, 2013:249).

3.2.3.3.4. Tahap Interpretasi dan Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2013:252-253).

3.2.3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilihat dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Dalam penelitian kualitatif,

pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*indepth interview*) dan dokumentasi (Sugiyono, 2013:224). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi non-partisipant dan dokumentasi dan studi kepustakaan.

3.2.3.4.1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu *pewawancara* (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan *terwawancara* (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Nurhadi & Din, 2012: 139). Dalam pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur yang didalamnya melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*).

Esterberg (2002) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara *terstruktur*, *semi terstruktur*, dan *tidak terstruktur*.

1. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.

2. Wawancara semi terstruktur

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kegiatan *in-depth interview*, dimana dalam pelaksanaan lebih bebas jika dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.

3. Wawancara tak berstruktur

Wawancara tak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya (Sugiyono, 2013: 226).

3.2.3.4.2. Observasi

Sanafiah Faisal (1990) mengklasifikasikan observasi menjadi observasi partisipatif (*partisipant observation*), observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*overt observation and covert observation*), dan observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*).

1. Observasi partisipatif

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan. Peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya.

2. Observasi terus terang atau tersamar

Dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Tetapi

dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan.

3. Observasi tak berstruktur

Observasi tidak berstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah baku, tetapi hanya berupa rambu-rambu pengamatan (Sugiyono, 2013: 226).

3.2.3.4.3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2013: 226).

3.2.3.4.4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu melihat dan menambah melalui sumber-sumber terpercaya yang proses analisa dari objek penelitian. Adapun studi kepustakaan

diperoleh dari artikel, buku literature, jurnal, penelitian terdahulu, dokumen pribadi, dll.

3.2.3.5. Teknik Analisis Data

Analisis Data Kualitatif (Bogdan & Biklen, 1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2007: 248).

Nasution (1988) menyatakan “Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang “*grounded*”. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data (Sugiyono, 2013: 245).

Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga langkah, diantaranya:

1. Reduksi data (*Data Reduction*). Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan. reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode

pada aspek-aspek tertentu. Catatan lapangan berupa huruf besar, huruf kecil, angka dan simbol-simbol yang masih semrawut, yang tidak dapat dipahami. Dengan reduksi, maka peneliti merangkum, mengambil data yang pokok dan penting, membuat ketegorisasi, berdasarkan huruf besar, huruf kecil, dan angka (Sugiyono, 2013: 237).

2. Penyajian data (*Data Display*). Dengan menggunakan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. selanjutnya disarankan, dalam melakukan *display* data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart* (Sugiyono, 2013: 249).
3. Interpretasi dan penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*). Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid, dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2013:152).

3.2.3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

3.2.3.6.1. Kriteria Kepastian

Pemeriksaan terhadap kriteria kepastian terdiri atas beberapa langkah kecil. Pertama-tama perlu memastikan apakah hasil itu benar-benar berasal dari data, yang kemudian ditelusuri jejak sudut pada data mentah (catatan wawancara, ikhtisar dokumen, dan semacamnya) dan darimana hal-hal itu berasal. Sesudah itu peneliti berusaha membuat keputusan apakah secara logis kesimpulan itu ditarik dan berasal dari data. Terakhir, menelaah kegiatan peneliti dalam melaksanakan pemeriksaan keabsahan data, misalnya bagaimana peneliti menggunakan triangulasi, analisis kasus negatif, dan lain-lain secara memadai (Moleong, 2007: 341).

3.2.3.6.2. Kriteria Keterpercayaan

Kriteria keterpercayaan dapat dilakukan teknik pemeriksaan dengan perpanjangan keikut-sertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat, kecukupan referensial, kajian kasus negatif, dan pengecekan anggota (Moleong, 2007: 327-335). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kriteria kepercayaan dengan perpanjangan keikut-sertaan dan triangulasi.

Perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai, sedangkan ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dengan kata lain, jika perpanjangan

keikutsertaan menyediakan lingkup, maka ketekunan pengamatan menyediakan *kedalaman*.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Denzim (1978) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan *sumber, metode, penyidik, dan teori*. Dalam hal ini peneliti menggunakan triangulai sumber.

Triangulasi dengan *sumber* berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton 1987: 331). Hal itu dapat dicapai dengan jalan: (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Pelaksanaan triangulasi sumber pada nomor 4, penulis memilih narasumber yang relevan dan terlibat dengan pelaksanaan strategi komunikasi di PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut. Narasumber penelitian ini adalah pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut itu sendiri yang termasuk

kepada pelanggan dengan segmentasi BGES, alasannya bahwa peneliti ingin mengetahui seperti apa keadaan dilapangan setelah strategi komunikasi pelaksanaan *Handling Complaint* itu dilakukan oleh pihak perusahaan kepada pelanggan yang berkaitan.

Tabel 3.2 Daftar Triangulasi Narasumber

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Kedudukan/Jabatan
1.	Irman Yusuf. ST	49 Tahun	Laki-Laki	Kepala ICT Universitas Garut kampus Hampor
2.	Rifan Sabarudin Fasya	25 Tahun	Laki-Laki	Staf IT RS. Nurhayati

3.2.3.6.3. Kriteria Ketergantungan

Kriteria ketergantungan dilakukan dengan pertama-tama berurusan dengan kecukupan keputusan inkuiri dan pemanfaatan metodologi. Kemelencengan peniti juga ditelaah untuk menetapkan sejauh manakah peneliti terlalu cepat mengakhiri suatu kegiatan pengumpulan data, juga perlu menelaah sejauh manakah setiap bidang yang tercakup secara beralasan sudah ditelaah oleh peneliti, sejauh manakah tindak-tanduk peneliti dipengaruhi oleh persoalan praktis atau karena pengaruh subjek, serta sejauh manakah peneliti telah berusaha menemukan kasus negatif dan data positif (Moleong, 2007: 342).

3.2.3.7. Tempat dan Jadwal Penelitian

3.2.3.7.1. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT Telekomunikasi Indonesia Area Garut Jl. Siliwangi No.31, Regol, Garut Kota, Kabupaten Garut, Jawa Barat 44114 dan di Jl. Pramuka No.32, Garut selain itu dapat juga dilakukan di tempat lainnya berdasarkan situasi dan kondisi yang ditentukan baik oleh informan maupun peneliti.

3.2.3.7.2. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian pada umumnya memerlukan waktu yang relatif lama, antara 6 bulan sampai 24 bulan. Untuk itu perlu direncanakan jadwal pelaksanaan penelitian. Jadwal penelitian berisi aktivitas yang dilakukan dan kapan akan dilakukan. Adapun target penelitian ini adalah berkisar 5-8 bulan lamanya.

Tabel 3

Matriks Kegiatan dan Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2018						
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1.	Pengajuan Judul							
2.	Observasi lapangan (Pra penelitian)							
3.	Penyusunan proposal usulan penelitian							
4.	Bimbingan Usulan Penelitian (UP) 1.1 – 1.4							
5.	Bimbingan Usulan Penelitian 1.1 – 1.6							
6.	Seminar Usulan Penelitian (SUP)							