

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah analisis hambatan CSR Kuota Gratis 30GB PT. Telkomsel Regional Garut dimasa pandemic *Covid-19* pada perusahaan. Sedangkan Subjek penelitian adalah sumber utama dalam memperoleh data. keterangan dalam penelitian adalah orang- orang yang menjadi infomasi untuk memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan yaitu Ketua Marketing pembagian kuota gratis dan Team pembagian kuota gratis 30gb Telkomsel Regional Garut.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif agar dapat mengetahui bagaimana hambatan komunikasi organisasi yang terjadi dalam pelaksanaan pembagian kuota gratis perusahaan Telkomse di Regional Garut pada masa *pandemic covid-19*.

Metodologi penelitian itu sebagai pehaman dalam menjelaskan metode- metode dan teknik-teknik penelitian seperti yang dijelaskan Sugiyono (2013:3) bahawa metode penelitian pada dasarnya cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

3.2.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti dapat memperoleh informasi secara mendalam dan komprehensif berkaitan dengan permasalahan penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengkaji perspektif subyek dan menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata dari nara sumber, data deskriptif inilah yang nantinya akan dicari pola hubungannya sehingga terangkai dan menghasilkan suatu makna.

Metode kualitatif-deskriptif ini dilakukan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang dijumpai dalam kenyataan yang bersifat pasti yang merupakan nilai dibalik data yang tampak. (Sugiyono, 2013)

3.2.2 Penentuan Informan dan Narasumber

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu tersebut, misalnya seperti orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang diinginkan, atau sebagai ahli sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti (Sugiyono 2013). Penentuan kriteria informan yang penelitian ditetapkan untuk dapat menyelesaikan penelitian ini adalah:

1. Merupakan seorang Marketing yang mengerti konsep Program CSR yang dilakukan PT.Telkomsel dalam membagikan kuota gratis 30GB kepada masyarakat.
2. Merupakan karyawan yang bekerja di PT.Telkomsel.
3. Telah menjadi karyawan/ bekerja kurang lebih 1 tahun bekerja.
4. Bersedia untuk diwawancari secara *online* maupun *offline*.

Dari kriteria diatas, peneliti memilih informan sebagai sampel dalam penelitian kualitatif. Adapun jumlah yang dipilih dalam penelitian ini yaitu sebanyak 2 narasumber dan 3 Informan. Jumlah informan bergantung pada apa yang diketahui, tujuan dari pengambilan data, hal-hal apa saja yang bermanfaat untuk tujuan penelitian, serta apa yang memungkinkan dilakukan dengan sumberdaya waktu dan sumber daya lain yang ada. Daftar narasumber dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Data Narasumber

No.	Nama	Jabatan	Usia	Masa Kerja
1.	Herman Yudhaswara	Kepala marketing cluster regional Garut	49 tahun	7 tahun
2.	Dede Maryati,S.Pd	Kepala Sekolah SDN Haruman 3 & SDN Haruman 2	52tahun	5 tahun

Selain itu, daftar informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.2 Data Informan

NO.	Nama	Jabatan	Usia	Masa Kerja
1.	Arief Zafir	PIC Konsumer Sales Operation	29 tahun	4tahun
2.	Bram Putra	Konsumer Sales Operation	27 tahun	3 tahun
3	Rini Permata	Konsumer Sales Operation	27 tahun	2 tahun

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan diantaranya ada Wawancara Mendalam, Studi Kepustakaan dan Studi Dokumentasi.

1. Wawancara Mendalam

Wawancara menurut Sugiyono (2013:194) menyatakan bahwa: Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Wawancara mendalam memperoleh data yang lengkap, serta mendalam. Berdasarkan hal tersebut, maka diperlukannya triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan kegiatan wawancara yang dilakukan dengan narasumber ahli terkait objek yang diteliti.

Triangulasi sumber dilakukan kepada Bapak Herman Yudhasara selaku Kepala Marketing Cluster Regional Garut dan Bapak Deqi selaku Supervisor direct cluster Regional Garut. Wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung.

2. Observasi

Dikatakan sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik jika dibandingkan dengan teknik pengumpulan data yang lain. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks dan tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua hal terpenting dalam teknik observasi ini adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. (Sugiyono, 2013).

Berdasarkan segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) dan observasi nonpartisipan. (Sugiyono, 2013). *Participant observation* adalah observasi yang melibatkan peneliti dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati, yang digunakan sebagai sumber penelitian, atau subjek penelitian. Pada saat melakukan pengamatan, peneliti ikut mengerjakan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. (Sugiyono, 2013).

3. Studi Pustaka

Studi pustaka dalam penelitian ini yaitu mengkaji buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini yang meliputi teori-teori, konsep, dan jurnal-jurnal ilmiah yang membantu penelitian ini.

4. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:329) menyebutkan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dari penelitian kualitatif. Sehingga dalam penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan dokumen yang di dapatkan di lapangan.

Dokumentasi yang dilakukan tentunya berkaitan dengan data mengenai program-program CSR yang akan dan telah dilaksanakan oleh PT Telkomsel Regional Garut disertai dengan laporan hasil kegiatan. Dapat disimpulkan bahwa studi dokumentasi memiliki dua manfaat yang mana dengan studi dokumentasi memungkinkan peneliti memiliki dasar yang jelas guna memperkaya penelitiannya dengan berbagai informasi berupa dokumen yang diperoleh dari pihak maupun lembaga yang diteliti, dan juga studi dokumentasi dapat dijadikan sebagai alat bukti dalam mempertanggungjawabkan isi dari penelitian yang dilakukan.

3.2.4 Teknik Analisis Data

Sejumlah peneliti kualitatif berupaya mengumpulkan data sebanyak mungkin dan bermaksud akan menganalisis setelah meninggalkan lapangan. Cara tersebut dilakukan peneliti dengan cara penelitian kualitatif, karena banyak konteks yang harus penulis ketahui. Sehingga berbagai hal yang terkait dapat langsung diikuti dengan proses pengeditan, mengklarifikasi, dan menyajikan di dalam penulisan. Peneliti menggunakan analisis data kualitatif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap, yaitu :

1. Reduksi Data

Data yang di peroleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu diperlukan reduksi data, yang berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, serta memfokuskan pada hal yang penting. Dengan demikian data yang telah di reduksikan akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

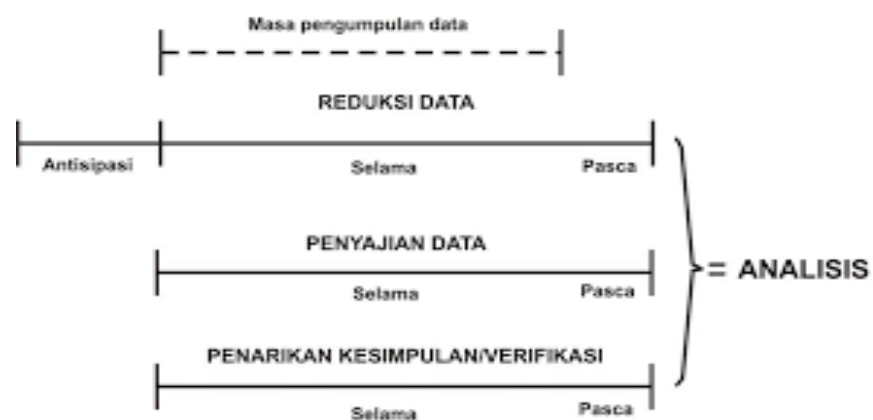
2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah yang selanjutnya adalah menjabarkan data. Didalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie card, dan

sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data akan terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa saja yang terjadi, merencanakan apa yang selanjutnya akan di bahas berdasarkan yang sudah dipahami

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir adalah penerikan kesimpulan dan verivikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikut. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti konsisten yang nyata. Peneliti kembali kelapangan dan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang dapat di pertanggung jawabkan.



Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data (*flow model*)
Sumber Prof.Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, Hal 91

3.2.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan terhadap informasi yang diberikan subjek penelitian. Triangulasi menurut Sugiyono (2015) adalah “Teknik pengumpulan data yang bersifat mengabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada”.

3.2.5.1 Kriteria Kepastian (*Confirmability*)

Pengujian *confirmability* dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji obyektifitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif apabila hasil penelitian disepakati oleh banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Uji *confirmability* adalah menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Apabila hasil penelitian yang dilakukan merupakan fungsi dan proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Uji kepastian dapat diperoleh dengan cara mencari persetujuan beberapa orang termasuk dosen pembimbing terhadap pandangan, pendapat tentang hal-hal yang berhubungan dengan fokus penelitian, dalam hal ini adalah data-data yang diperlukan (Sugiyono, 2015).

Dalam penelitian ini keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal tersebut dapat dicapai dengan jalan antara lain:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dilihat sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

3.2.5.2 Kriteria Kepercayaan (*Credibility*)

Penetapan criteria derajat kredibilitas pada dasarnya validitas internal pada penelitian kualitatif. Kriteria ini berfungsi melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang diteliti. Untuk memperoleh data yang sah

dalam penelitian ini, peneliti melakukan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, analisis kasus negatif, teknik triangulasi, menggunakan bahan referensi dan menggunakan Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data (Sugiyono, 2013).

3.2.5.3 Kriteria Ketergantungan (*Dependability*)

Dependability dalam penelitian kualitatif disebut reliabilitas. Suatu penelitian dikatakan *dependability* apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian (Sugiyono, 2013).

3.2.6 Tempat dan Jadwal Penelitian

3.2.6.1 Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di wilayah Garut, Jawa Barat. Berapa informan ditemui langsung oleh peneliti dan dapat juga melalui media komunikasi untuk dapat mengetahui data-data kualitatif terkait dengan hambatan CSR yang terjadi saat pembagian kuota gratis di masa pandemi Covid-19.

3.2.6.2 Jadwal Penelitian

Waktu penelitian ini akan mulai dilaksanakan pada bulan Januari 2022 dengan tahapan penelitian di lapangan sampai semua data yang diperlukan sudah terkumpul dan layak dijadikan bahan untuk menjawab masalah pokok penelitian. Adapun matriks kegiatan dan jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3
Rencana Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan							
		April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September - Januari	Februari	Maret
1.	Pra Penelitian / Persiapan Penelitian								
2.	Penyusunan Proposal Usulan Penelitian (UP)								
3.	Bimbingan Usulan Penelitian (UP)								
4.	Seminar Usulan Penelitian (UP)								
5.	Perbaikan Usulan Penelitian (UP)								
6.	Penelitian Lapangan (Field Research)								
7.	Penyusunan Laporan Penelitian								
8.	Bimbingan Skripsi								
9.	Sidang Skripsi								