

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dalam menganalisa permasalahan yang diteliti. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Sukandarrumidi (2004: 44) metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Peneliti mencoba untuk memahami gejala dengan menginterpretasikan terhadap berbagai permasalahan yang terjadi pada tiap-tiap situasi. Dengan demikian jelas bahwa jenis penelitian ini berupaya untuk memberi gambaran serta melukiskan realita-realita sosial yang kompleks dan ada relevansinya dengan permasalahan yang dihadapi oleh Telkom Kandatel Pekanbaru.

Melalui pendekatan kualitatif tujuan penelitian pada intinya bertumpu pada usaha untuk mengamati, mengumpulkan, menganalisis, menginterpretasi data mengenai strategi komunikasi pemasaran PT. Telkom Kandatel Pekanbaru dalam mempromosikan produk Indihome. Keseluruhan langkah operasional di lapangan dilakukan secara sistematis sebagai usaha untuk menjawab sejumlah pertanyaan dasar yang merupakan masalah penelitian.

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara kuantifikasi lainnya (Sukandarrumidi, 2004: 44).

## B. Subjek Dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Pengambilan informan yang penulis lakukan dalam penelitian ini menggunakan informan bertujuan (*puposive sampling*). Dimana peneliti lebih cenderung memilih informan yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap dan mengetahui masalah secara mendalam. Namun demikian, informan dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan dan kemantapan penelitian memperoleh data. Dalam hal ini yang akan di jadikan informan dalam pengumpulan informasi yang berkaitan dengan objek penelitian yakni Kepala Bagian Humas Telkom Kandatel Pekanbaru dan Kepala Bagian Marketing yang dalam struktur organisasi marketing Indihome PT. Telkom Riau Daratan adalah *Manager Consumer Service* Bapak Alexandre Paruhum Soaloon karena kedua orang ini yang melakukan perencanaan dalam komunikasi pemasaran di PT. Telkom kandatel Pekanbaru, dua (2 orang) Sales Indihome Bapak Dedi Nurdiana dan Ibu Riza dipilih karena mereka berdua adalah sales yang lebih aktif dalam melakukan komunikasi pemasaran berdasarkan penilaian kepala bagian marketing, dan dua (2 orang) pelanggan Indihome yaitu Bapak Endrizal dan Ibu Novianti dipilih karena selain menjadi pelanggan setia produk telkom, mereka juga ikut memberikan saran kepada teman atau kerabat mereka untuk memakai produk indihome.

## 2. Objek Penelitian

Adapun objek dari penelitian yang akan dilakukan yaitu strategi komunikasi pemasaran PT. Telkom Kandatel Pekanbaru dalam mempromosikan produk Indihome. Dimana segala bentuk kegiatan yang bersangkutan dengan strategi komunikasi pemasaran akan menjadi bagian dari penelitian yang akan diteliti.

### C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini akan dilakukan di PT. Telkom Kandatel Pekanbaru, Jl. Jenderal Sudirman, Sumahilang, Kota Pekanbaru, Riau. Dengan waktu penelitian dimulai pada bulan Juli 2017 dan diperkirakan selesai bulan Desember 2017.

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Kegiatan Penelitian**

No	JENIS KEGIATAN	Bulan dan Minggu ke																											
		Juli 2017				Agustus 2017				September 2017				Oktober 2017				November 2017				Desember 2017							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pembuatan/ bimbingan Proposal	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x																		
2	Seminar UP											x																	
3	Revisi UP													x	x	x													
4	Penelitian Lapangan																												
5	Pengolahan Data																	x	x										
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi																			x									
7	Ujian Skripsi																				x								
8	Perbaikan Skripsi																					X	x	x	x				

#### D. Sumber data

Sumber data yang dimaksudkan semua informasi baik merupakan benda nyata, sesuatu yang abstrak, peristiwa/gejala baik secara kuantitatif maupun kualitatif. (Sukandarrumidi, 2004: 44). Jenis dan Sumber data yang penulis perlukan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Yaitu data dan informasi yang di kumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis yang bersumber dari objek penelitian yaitu para responden yang di teliti berkaitan dengan yang diteliti, yaitu dengan cara wawancara.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang sudah tersedia pada PT. Telkom, yang di peroleh melalui pimpinan dan bagian administrasi yang berhubungan dengan masalah yang di lakukan oleh peneliti, dalam hal ini dengan cara observasi dan dokumentasi.

#### E. Teknik Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan adalah :

- a. Wawancara secara mendalam (Depth Interview) yaitu peneliti mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam (Kriyantono, 2006 : 100)
- b. Observasi yang digunakan yaitu observasi terus terang atau tersamar dalam hal ini, peneliti melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka

yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. 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. Kemungkinan kalau terus terang, maka peneliti tidak akan diijinkan untuk melakukan observasi (Kriyantono, 2006 : 116)

- c. Dokumentasi yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Dokumen bisa berbentuk dokumen publik atau dokumen privat (Kriyantono, 2006 : 118).

#### **F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan Triangulasi memungkinkan peneliti untuk *me-recheck* temuannya dengan jalan membandingkan dengan berbagai sumber dapat dilakukan dengan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan 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 dikatakanya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.

5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan (Kriyantono, 2006 : 118).

Triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi, kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data mengenai berbagai kejadian dan hubungan dari pandangan, dengan kata lain peneliti dapat *me-recheck* temuannya dengan jalan membandingkan dengan berbagai sumber metode atau teori.

### **G. Teknik Analisis Data**

Dalam proses analisis ini model yang digunakan yaitu interaktif, inti yang dapat diambil dari analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Bungin, 2003: 69) yaitu :

- a. Reduksi Data

Diartikan sebagai proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transportasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data.

- b. Penyajian Data

Adalah sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian

data, peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data.

c. Menarik kesimpulan/verifikasi

Kesimpulan yang diambil akan ditangani secara longgar dan tetap terbuka sebagai kesimpulan yang semula belum jelas kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci, mengakar dan kokoh. Kesimpulan ini juga diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan maksud untuk menguji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya yang merupakan validitasnya.

Model analisis interaktif ini sengaja dipilih dan bukannya model analisis linier yang dipilih disebabkan oleh sifat dari model analisis interaktif ini yang memungkinkan pengulangan dalam menggali data di lapangan apabila terjadi kekurangan dalam reduksi dan penyajian data. Adapun tujuannya adalah untuk lebih memperdalam proses analisis suatu data. Hal ini berbeda dengan model linier yang menggali datanya hanya bersifat siklus seperti halnya model analisis interaktif.