

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan teori penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk mencapai pemahaman mendalam mengenai organisasi dibandingkan mendeskripsikan bagian permukaan dari sampel besar dari sebuah populasi. Sedangkan, menurut Sugiyono (2016), Suatu penelitian adalah sebuah teknik pengelolaan data yang memiliki ciri – ciri yang spesifik apabila dibedakan dengan teknik lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan akun Instagram pada perusahaan PT PJB untuk menyediakan penjelasan tersirat mengenai hal tersebut secara terstruktur, tertata, dan pola yang luas yang terdapat dalam PT PJB.

3.2. Informa Penelitian

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi meliputi objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Berikut sebagai kriteria informan :

- 1) Pelaksana : Informan yang diambil penelitian berperan sebagai

sekretaris perusahaan PT PJB yang membawahi humas sekaligus sosial media spesialis dari Instagram @ptpjb

2) Pengguna : Informan merupakan *followers* akun instagram @ptpjb yang mengikuti informasi kehumasan atau ikut serta berperan aktif di media sosial PT PJB antara lain mengikuti webinar dan perlombaan.

3) Praktisi : Informan merupakan seorang yang berperan di bidang media sosial. Bekerja sebagai sosial media manajer yang menangani, mengatur, dan membuat strategi konten untuk media sosial dari Instagram @[haleyorapowerindo.id](https://www.instagram.com/haleyorapowerindo.id). selama 3 tahun.

Untuk dapat memaparkan hasil dari penelitian, sebelumnya harus diawali dengan gambaran umum termasuk di antaranya gambaran informan yang terlibat, sebabnyaperlu dikemukakan secara ringkas bagaimana profil pelanggan PT PJB yang menjadi informan dalam penelitian ini. Berikut merupakan data diriinforman:

1) Pelaksana : Alonzo

Sekretaris perusahaan PT PJB periode 2018 -
Sekarang. Membawahi humas sekaligus
social media specialist PTPJB.

2) Pengguna : Nurhaliza Adriani & Wina Leonita

Followers Instagram @ptpjb. Terlibat aktif

dengan mengikuti kegiatan yang diadakan oleh PT PJB dan mengikuti informasi yang di unggah oleh akun Instagram @ptjpb.

3) Praktisi : Puti Amalia

Pemegang akun sekaligus Sosial Media

Instagram @[haleyorapowerindo.id](https://www.instagram.com/haleyorapowerindo.id). Bertugas

untuk mengelola konten

dalam Instagram @[haleyorapowerindo.id](https://www.instagram.com/haleyorapowerindo.id) yang

merupakan anak perusahaan PLN serta mengatur

unggahan informasi, dan memproduksi konten. Ikut

serta dalam peliputan kegiatan PT PJB.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif terdapat teknik yang dapat menunjang data atau informasi yang dibutuhkan peneliti yaitu menggunakan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis, dengan tujuan utamanya adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2012). Terdapat teknik pengumpulan data yang dilakukan antara lain:

1) Wawancara

Wawancara merupakan cara untuk mengumpulkan data yang digunakan pada hampir semua penelitian kualitatif.

Wawancara adalah percakapan yang memiliki maksud tertentu (Moleong, 2005). Percakapan tersebut

melibatkan dua pihak, dengan adanya *interviewer* sebagai yang mengajukan pertanyaan dan adanya *interviewee* yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Dalam penelitian ini, wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data yang utama. Karena sebagian besar data dapat diperoleh melalui wawancara. Untuk itu, penguasaan teknik wawancara sangat diperlukan. Hal tersebut sangatlah penting agar kesan wawancara tidak mengarah kepada introgasi, menurut Sugiyono, 2017 yaitu dengan cara :

- a) Proses komunikasi yang terjadi di dalam proses wawancara harus dua arah.
- b) Perhatikan tingkah interaksi komunikasi yang terjalin antara pewawancara dan terwawancara harus sesuai dengan subjek.

Dalam penelitian ini menggunakan bentuk wawancara terstruktur, wawancara ini lebih terstruktur dan sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan (Herdiansyah, 2009).

2) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen yang dibuat

subjek sendiri mengenai subjek dalam bentuk media tertulis atau dokumen lainnya. Bentuk dokumen yang akan digunakan pada peneliti dokumen resmi *internal* (dari perusahaan) maupun *eksternal* (informasi dari surat kabar, majalah atau media lain).

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian berupa *screen capture* hasil peneliti terhadap Instagram @ptpjb dan transkrip bukti wawancara dengan informan.

3.4. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini, dilakukan dengan cara deskriptif. Analisis deskriptif dilakukan pada saat sebelum memasuki lapangan, saat berada di lapangan, dan setelah selesai melakukan penelitiandi lapangan. Analisis data deskriptif adalah suatu proses untuk mencari danmenyusun data dengan sistematis yang didapatkan dari hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan pengorganisasian data ke dalam kelompok, menjabarkan ke dalam poin – poin, menyusun kedalaman pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, membuat kesimpulan sehinggadapat dipahami oleh peneliti maupun orang lain (Sugiyono, 2014).

Teknik analisis terdiri empat tahapan yang harus dilakukan (Miles & Hubertman). Berikut setiap tahapan yang

harus dilakukan:

1) Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan sebelum penelitian, pada saat penelitian, dan bahkan di akhir penelitian. Proses pengumpulan data sudah dilakukan ketika penelitian masih berupa konsep atau draf. Proses pengumpulan data diawali dengan melakukan *pre - eliminary* yang berfungsi untuk verifikasi dan pembuktian awal bahwa fenomena yang diteliti benar – benar ada. Proses pengumpulan data diawali dengan pengamatan pada akun Instagram @ptpjb.

2) Reduksi Data

Reduksi data berupa proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan (*script*) yang akan dianalisis. Hasil dari wawancara dan hasil studi dokumentasi yang akan menjadi bentuk tulisan (*script*).

3) Tampil Data

Merupakan pengolahan data yang setengah jadi yang sudah dilakukan reduksi data yang berbentuk tulisan dan sudah memiliki alur yang terstruktur dalam suatu matriks kategorisasi sesuai dengan tema yang sudah ditentukan, serta akan memecahkan tema – tema tersebut ke dalam bentuk yang lebih

konkret dari subtema tersebut sesuai dengan verbatim wawancara yang sebelumnya telah dilakukan. Contoh : MD, A1,15

Keterangan :

MD = inisial nama informan (Muhammad Dafa)

A1 = halaman lampiran

15 = baris ke-15 dalam verbatim wawancara

4) Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap terakhir. Kesimpulan menjurus pada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan dan mengungkap “*what*” dan “*how*” dari temuan penelitian ini.

3.5. Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian dengan pendekatan deskriptif ini akan menunjukkan hasil penelitian yang valid apabila kualitas penelitian menunjukkan keselarasan antara apa yang diukur dengan alat yang menjadi pengukurnya (Maolani & Cahyana, 2015). Dengan kata lain, validitas merupakan kegiatan yang menggambarkan temuan kebenaran (Patilima, 2016).

Reliabilitas dalam penelitian kualitatif dapat diartikan kepada tingkat kesesuaian antara data / uraian yang dikemukakan oleh subjek dengan kondisi yang sebenarnya. Dalam penelitian ini akan menggunakan pengujian validitas dengan teknik triangulasi.

Dalam bahasa yang sering digunakan, triangulasi dikenal sebagai istilah pengecekan data dengan mempergunakan beberapa sumber, teknik, dan waktu. Peneliti dapat menggunakan lebih dari satu sumber guna mendapatkan hasil apakah data yang diperoleh selama penelitian benar atau tidak (Putera, 2011). Triangulasi merupakan data proses untuk memantapkan kredibilitas / validitas dan reliabilitas data, dan sebagai alat bantu analisis data di lapangan. Triangulasi memanfaatkan sesuatu di luar data itu sendiri, sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan untuk pengecekan data atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Menurut Denzin, ada 4 macam triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi peneliti, dan triangulasi teoritis (Gunawan, 2016).

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan bagaimana menggali kebenaran suatu informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek agar mendapatkan suatu sudut pandang yang berbeda.