

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### © Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Subyek Penelitian

*The Body Shop* merupakan produk kecantikan asal Inggris yang berdiri sejak tahun 1976, dan kini telah memiliki 2.500 toko di 65 negara. Perusahaan ini peduli dengan keadaan lingkungan alam, oleh karena itu *The Body Shop* melakukan kampanye kepedulian lingkungan untuk mengurangi penggunaan plastik. Kegiatan kampanye *public relations* ini diadakan pada bulan November 2013 di sepanjang jalan protokol di Jakarta, hal tersebut mengundang banyak dukungan dan respon dari masyarakat.

Kegiatan kampanye *public relations* tersebut merupakan bagian tugas dan tanggung jawab dari *public relations*, oleh karena itu, peneliti memilih topik penelitian ini. Peneliti memilih *The Body Shop* sebagai subyek penelitian, karena peneliti ingin mengetahui lebih jelas peran *public relations* dalam melakukan kampanye “*say no to plastic*” kepada para pelanggan.

Pada topik penelitian ini, peneliti mengambil dua informan pimpinan dari perusahaan, dimana kedua informan ini ikut terlibat dalam proses perencanaan kegiatan kampanye “*say no to plastic*”. Berikut profil informan :

1. Ayu Maya Fitri berusia 23 tahun, merupakan *Assistant Manager* dari store Mall Kelapa Gading. Ayu bekerja di *The Body Shop* sejak tahun 2011. Atas semangat dan kepercayaannya untuk bekerja, Ayu di percaya untuk menjadi *Assistant*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



*Manager* pada perusahaan tersebut. Ayu berharap bahwa ia dapat memiliki tingkat kepemimpinan yang lebih tinggi lagi dari jabatannya saat ini.



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Dahleni (Leni) berusia 35 tahun, merupakan *Officer Social Environment Values The Body Shop*. Leni bekerja di *The Body Shop* sejak tahun 2009, mengetahui bahwa perusahaan tersebut memiliki citra positif bagi konsumen dan masyarakat. Oleh karena itu, Leni memiliki tanggung jawab untuk tetap terus meningkatkan citra positif perusahaan tersebut dan mendapatkan kepercayaan yang lebih dari konsumen *The Body Shop* Indonesia.

## B. Metode Penelitian

Pada penelitian, peneliti menggunakan penelitian kualitatif deskriptif karena penelitian kualitatif mampu menganalisa informasi lebih jelas dan rinci (*detail*) sehingga peneliti mampu menganalisis dan mendeskripsikan suatu data lebih jelas.

Penelitian kualitatif deskriptif dapat menjelaskan situasi sosial yang sedang berkembang dan terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif didasarkan pada pandangan seseorang yang diteliti dengan rinci dalam bentuk gambaran atau kata-kata mengenai isu atau peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu.

Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Moleong 2012:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Sementara itu metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2009:1), adalah

metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.

Obyek dalam penelitian kualitatif adalah obyek yang alamiah, sehingga metode penelitian ini dapat dikatakan sebagai metode naturalistik. Obyek alamiah tidak dapat dimanipulasi melainkan apa adanya pada situasi saat itu atau berdasarkan apa yang dipandang oleh peneliti.

Menurut David Williams (dalam Moleong 2012:5) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar ilmiah, dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Disimpulkan bahwa penelitian kualitatif mengutamakan metode alamiah dan dilakukan oleh orang yang mempunyai perhatian secara alamiah, sehingga penelitian ini menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang masalah sosial yang terjadi pada situasi tertentu.

Menurut Jane Richie (dalam Moleong 2012:6), penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti, oleh karena itu didefinisikan mengemukakan tentang peranan penting dari apa yang seharusnya diteliti yaitu konsep, perilaku, persepsi dan persoalan manusia yang diteliti.

Disimpulkan bahwa penelitian kualitatif memberikan gambaran mengenai peristiwa atau isu-isu yang sensitif. Sementara itu, menurut Sugiyono (2010:69) tipe riset kualitatif deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## C. Jenis Data

Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 2012:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain Jenis data pada penelitian ini ada dua, yaitu:

### 1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Oleh karena itu, untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi dan wawancara yang dilakukan secara langsung oleh peneliti untuk meneliti hasil kegiatan kampanye yang dilakukan oleh sebuah perusahaan.

### 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada yaitu peneliti sebagai tangan kedua. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti :

#### a. Internet

Di era ini kemajuan teknologi sudah semakin canggih dan banyak informasi sebagai bahan refrensi, oleh karena itu, internet dimanfaatkan untuk mencari data yang sebanyak-banyak untuk mendukung kegiatan penelitian ini. Internet memudahkan peneliti untuk mencari data dengan tidak memerlukan waktu yang terlalu lama. Internet yang diakses sebagai sumber data seperti *website* perusahaan dan pengertian-pengertian ilmu sosial.

#### b. Dokumen – dokumen Tertulis

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hasil data penelitian dihasilkan dari dokumen-dokumen pelaksanaan kegiatan kampanye perusahaan yang kemudian akan diolah kembali untuk dijadikan data yang akurat dan yang diinginkan peneliti.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian (dalam Sugiyono 2009:62) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. Pengumpulan data penelitian dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus. Beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

**1. Observasi**

Observasi merupakan tehnik pengumpulan data dengan tujuan untuk mendapatkan data lebih jelas mengenai masalah penelitian. Menurut Lincoln dan Guba (dalam Ruslan 2010:33) mengklarifikasikan bahwa observasi terdiri dari dua cara yaitu pengamatan dilakukan dengan suatu tindak sebagai partisipan atau non partisipan. Pengamatan partisipasi melakukan penelitian yang melakukan observasi

Observasi ini dilakukan dengan cara melibatkan diri atau menjadi bagian dari lingkungan pengamatan untuk dapat memperoleh data lebih banyak dan akurat, karena peneliti secara langsung mengamati perilaku dan kejadian atau peristiwa dalam lingkungan sosial tertentu. Sedangkan nonpartisipan, merupakan penelitian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang dilakukan dengan pengumpulan data dan informasi tanpa melibatkan diri, atau tidak menjadi bagian dari lingkungan yang diamati.

Kegiatan observasi ini memerlukan waktu lebih lama dibandingkan dengan turut serta melibatkan diri. Kedua, observasi dapat dilakukan secara terang-terangan atau *overt observation*, yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan dihadapan responden atau dengan melakukan penyamaran responden. Ketiga, observasi dilakukan secara alami atau dirancang melalui wawancara terstruktur atau tidak terstruktur, oleh karena itu, melalui penelitian observasi, peneliti dapat belajar mengenai situasi yang terjadi tentang makna dari suatu perilaku penelitian yang dilakukan secara alami.

## Wawancara

Wawancara merupakan proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan narasumber atau subjek penelitian. Wawancara dapat dikatakan adanya percakapan untuk dapat mendalami tentang bagaimana peran *public relations* dalam melakukan kampanye yang dilakukan oleh perusahaan *The Body Shop* yang diangkat dalam penelitian. Hal tersebut merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh sebelumnya. Susan Stainback (dalam Sugiyono 2009:72) menyatakan bahwa :

*“interviewing provide the researcher a means to gain a deeper understanding of how the participant interpret a situation or phenomenon than can be gained through observations along”*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Jadi dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal – hal yang lebih mendalam tentang menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Hasil wawancara akan memberikan informasi yang jelas dan rinci sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Sementara itu, menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2009:73) mengemukakan bahwa :

*“interviewing is at the heart of social research. If you look through almost any sociological journal, you will find that much social research is based on interview, either standardized or more in-depth.”*

Disimpulkan bahwa wawancara merupakan dari hatinya sebuah penelitian sosial. Apabila penelitian dilihat berdasarkan jurnal dalam ilmu sosial, maka akan ditemui sebuah penelitian sosial yang didasarkan pada wawancara baik standar maupun yang mendalam.

Menurut Rhenald Kasali (2004:264) ada beberapa jenis wawancara. Jenis-jenis wawancara, yaitu:

1. Wawancara tidak tersuktur

Dalam wawancara tidak terstruktur ini, peneliti tidak ada pertanyaan yang sudah ditentukan sebelumnya. Kegiatan wawancara ini dimulia dengan pertanyaan-pertanyaan umum. Pertanyaan diajukan kepada informan tidak mengikuti aturan tertentu, sehingga bergantung pada tanggapan terhadap pertanyaan awal yang diajukan kepada informan.

2. Wawancara semi terstruktur



Wawancara semi terstruktur merupakan wawancara terfokus, dimana pertanyaan-pertanyaan terkandung dalam panduan wawancara dengan fokus pada permasalahan atau area topik yang akan dibahas beserta alur-alur penelitian yang harus diikuti. yang lebih bebas dibanding dengan wawancara terstruktur. Panduan wawancara dapat membantu untuk mengembangkan pertanyaan selama proses wawancara.

### 3. Wawancara terstruktur

Wawancara yang telah disiapkan berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang sudah direncanakan dan alternatif jawaban dari narasumber telah dipersiapkan. Oleh karena itu, wawancara jenis ini cenderung mengarahkan kepada tanggapan informan. Wawancara ini digunakan untuk melengkapi pengumpulan data untuk dapat menemukan hasil riset penelitian.

## C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### c. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:158), dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapot, agenda dan sebagainya. Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber. Data tersebut nantinya akan diolah dan di analisis oleh peneliti untuk dapat memberikan tafsiran tertentu terhadap suatu kondisi. Dokumentasi yang digunakan pada penelitian kali ini diantaranya adalah berbagai data dan foto yang didapatkan oleh peneliti dari informan, berbagai buku dan sumber internet.

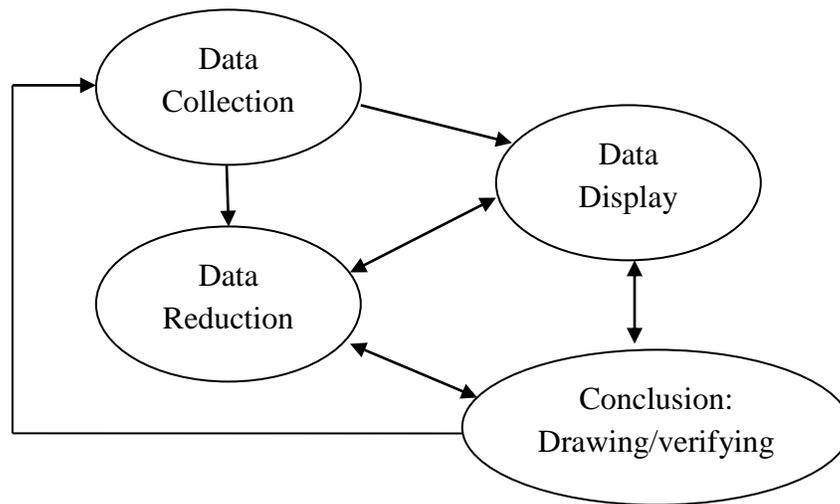
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## E. Teknik Analisis Data

Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono 2009:91) mengemukakan bahwa aktivitas dalam suatu analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas atau selesai, sehingga datanya sudah mumpuni.

**Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data**



Sumber : Sugiyono ( 2009:91)

Miles dan Huberman mengemukakan kegiatan untuk melakukan teknis analisis data pada suatu penelitian dibagi menjadi tiga tahap, yaitu :

### 1. Tahap *Data Collection*

Pada tahap ini merupakan tahap kegiatan penelitian yang dilakukan dengan pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan melalui proses observasi dan wawancara dengan peneliti subyek yang diteliti.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Tahap reduksi data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

3. Tahap penyajian data (*Data Display*)

Setelah reduksi, maka pada tahap selanjutnya adalah medisplaykan data atau menyajikan data. Bentuk penyajian yang dilakukan yaitu dapat bentuk tabel, grafik, *pie card*, dan sejenisnya. Melalui data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam hal ini, Miles and Huberman (dalam Sugiyono 2009:95) menyatakan bahwa :

*“the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text”*

Diartikan bahwa penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

4. *Conclusion Drawing or verification*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Pada tahap ini, merupakan penelitian yang dilakukan yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif memungkinkan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal penelitian. Pada kesimpulan merupakan temuan baru yang belum pernah ada. Kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

