

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah metode atau proses pemecahan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Creswell, penelitian kualitatif merupakan cara untuk menggali dan memahami makna dari banyak individu atau kelompok orang yang diduga berasal dari isu sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan banyak tugas penting, seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data spesifik dari peserta, meringkas dan menganalisis data dari topik tertentu hingga topik umum, dan menjelaskan makna data. Laporan akhir studi memiliki struktur atau kerangka kerja yang fleksibel. Siapa pun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menggunakan perspektif penelitian induktif, fokus pada makna individu dan menerjemahkan kompleksitas masalah.

Menurut Taylor dan Bodgan, penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif tentang kata-kata lisan dan tulisan serta perilaku manusia yang dapat diamati. Pada saat yang sama, penelitian deskriptif mencoba mendeskripsikan dan menjelaskan apa yang ada (mungkin tentang kondisi atau hubungan yang ada, pandangan yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, konsekuensi atau pengaruh atau tren pembangunan).

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, penelitian ini akan berisikan tentang gambaran proses tahapan-tahapan yang dilakukan oleh PT. Telkomsel Kota Semarang dalam mengimplementasikan program dalam prespektif pembangunan keberlanjutan guna meningkatkan citra perusahaan. Ada pun data yang disajikan berasal dari observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka, laporan tahunan dan keberlanjutan perusahaan untuk melengkapi dan mendukung penelitian ini.

3.2 Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dari penelitian ini adalah implementasi program CSR PT Telkomsel Kota Semarang dalam meningkatkan citra perusahaan. Sedangkan obyek dari penelitian ini adalah kantor pusat PT Telkomsel Kota Semarang yang beralamat di Jl. Pahlawan No 10 Semarang Jawa Tengah. Penelitian dilakukan selama 1 bulan.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Peneliti menggunakan metode purposive sampling untuk pengambilan sampel. Dengan kata lain, peneliti mengambil sampel dari sumber data dengan pertimbangan tertentu. Misalnya, berfikir bahwa orang ini paling mengetahui ekspektasi kita atau dianggap penguasa, sehingga memudahkan peneliti dalam mengeksplorasi objek / situasi sosial yang diteliti.¹⁸

Oleh karena itu, sampel yang diambil oleh peneliti dalam penelitian ini adalah General Manager PT. Tekomsel Semarang, *Communication and Legal Section* , CSR

¹⁸ Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabet), hlm 21.

Section Head dan masyarakat yang menjadi sasaran dari program CSR PT. Telkomsel Semarang.

3.4 Jenis Data

Dalam Penelitian ini mengumpulkan 2 (dua) jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari narasumber. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan pandangan perusahaan terhadap CSR dalam membentuk dan menjaga citra PT Telkomsel Semarang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku dan bahan tertulis sesuai dengan tujuan penelitian. Data pembantu dalam penelitian ini dianggap dokumen yang relevan, selain itu dapat juga berupa dokumen PT. Telkomsel Semarang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara mendalam merupakan cara mengumpulkan data secara tatap muka dengan sumber informasi. Wawancara dilakukan dengan mitra komunitas PT. Telkomsel Semarang. Selain itu, wawancara akan dilakukan dengan PT. Telkomsel Semarang berhubungan langsung dengan objek dan subjek penelitian. Sumber wawancara dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) *General Manager/ Corporate Communication* PT. Telkomsel Semarang
- 2) *Communication and Legal Section/Public Relation*
- 3) *CSR Section Head*
- 4) Masyarakat yang menjadi sasaran dari program CSR PT. Telkomsel

Semarang dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Berdomisili di Kota Semarang khususnya daerah Mijen Semarang
 - b) Untuk program bina lingkungan, menerima bantuan pada tahun 2019.
 - c) Untuk program kemitraan, telah mengikuti program kemitraan secara berkelanjutan.
- b. Observasi

Observasi adalah metode yang digunakan dalam metode kualitatif. Mengamati dengan mengamati fenomena yang terjadi di lokasi penelitian hingga data yang dibutuhkan dirasa cukup. Peneliti mengamati proyek CSR PT Telkomsel Kota Semarang. Melalui observasi, peneliti dapat menemukan hal-hal yang tidak dapat dipahami oleh penyedia informasi, sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

- c. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa masa lalu. Dokumen dapat berupa lisan, gambar, atau karya peringatan. Dokumen tertulis, seperti buku harian,

peraturan, kebijakan, dll. Dokumen berupa gambar, seperti foto, gambar fisik dan sketsa.

d. Studi Pustaka

Untuk melengkapi metode di atas maka pengumpulan data oleh peneliti dilakukan dengan melakukan studi pustaka yaitu mempelajari dan mencatat catatan dari berbagai sumber literatur untuk melengkapi data penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat atau narasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut metode Miles dan Huberman yaitu melakukan analisis interaktif pada tahapan sebagai berikut:¹⁹

a. Pengumpulan Data

Mengumpulkan data melalui metode-metode tersebut di atas, yaitu melalui studi pustaka, observasi dan wawancara mendalam dengan penyedia informasi.

b. Reduksi Data

Pilih, fokuskan, dan perhatikan penyederhanaan proses data dari semua data yang telah diperoleh. Setelah itu mengumpulkan data-data penting

¹⁹ Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta. hlm. 14-21

tersebut menjadi satu data dan mengklasifikasikannya menjadi data yang lebih spesifik

c. Penyajian Data

Atur proses untuk memfasilitasi analisis data. Data diurutkan berdasarkan kelompok dan kategori

d. Penarikan Kesimpulan

Buatlah kesimpulan yang konsisten tentang penggunaan masalah penelitian bahasa deskriptif. Peneliti menggunakan metode triangulasi sumber, yaitu menganalisis jawaban subjek dengan mengecek kebenaran dengan data empiris yang tersedia. Di sini, jawaban subjek akan diperiksa dengan dokumen yang ada. Triangulasi sumber adalah membandingkan kembali kredibilitas informasi yang diperoleh dari berbagai sumber.



Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif dari Miles & Huberman

(1992)