

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian ini adalah kualitatif dengan tataran analisis deskriptif. Menurut Moleong (2004:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Pendapat Patton (dalam Ruslan 2003:205) menekankan bahwa dalam penelitian ini, realitasnya bersifat ganda dan kompleks, satu sama lainnya saling berhubungan sehingga merupakan satu kesatuan yang bulat atau holistik. Selanjutnya, penggunaan tataran deskripsi bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan objek tertentu (Kriyantono 2006:67).

Tujuan penelitian kualitatif ini untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan (Ruslan 2003:203). Terkait dengan penelitian ini, bagaimana peran dan fungsi PR dalam implementasi manajemen sebuah isu akan berpengaruh dalam mewujudkan citra PT. PLN. Citra PT. PLN nantinya akan diketahui melalui analisis tanggapan khalayak.

### 3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Moleong (2004:94) memiliki dua maksud, yaitu 1) untuk membatasi studi, dan 2) untuk memenuhi kriteria masuk-

keluarnya suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Sehingga, melalui fokus penelitian dapat diketahui data apa saja yang harus dikumpulkan.

Berikut fokus dalam penelitian ini:

1. Peran dan fungsi PR dalam proses manajemen isu eksternal di PT. PLN, terkait dengan:
  - 1) Penentuan isu korporat
  - 2) Penyebaran informasi
  - 3) Pengelolaan informasi rahasia
  - 4) Kategori isu eksternal
  - 5) Penentuan strategi manajemen isu eksternal
2. Citra PT. PLN berdasarkan tanggapan khalayak terhadap program-program manajemen isu eksternal (daftar tunggu, pelayanan, dan efisiensi).
  - 1) Citra PT. PLN yang terbentuk.
  - 2) Model Grid Analisis Citra
  - 3) Penggolongan jenis citra menurut Jefkins

### 3.3 Sumber Data

Data yang dikumpulkan berdasarkan sumbernya dibedakan atas dua, yaitu data primer dan sekunder.

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan (Kriyantono 2006:37). Data primer

penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam dan observasi nonpartisipan. Wawancara mendalam dilakukan pada:

- a. Humas PT. PLN Kantor Pusat
- b. *Segmented public* program-program manajemen isu.

Sedangkan observasi nonpartisipan dilakukan pada isu efisiensi melalui *CEO Notes*.

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari dokumentasi. Dokumentasi ini dalam bentuk presentasi bahan dan hasil rapat terkait manajemen isu eksternal (daftar tunggu, pelayanan, dan efisiensi), daftar pelanggan yang terkait isu eksternal (daftar tunggu dan pelayanan), data perencanaan program manajemen isu eksternal (daftar tunggu, pelayanan, dan efisiensi), dan *breakdown* kegiatan tiap program dari manajemen isu eksternal (daftar tunggu, pelayanan, dan efisiensi).

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan periset untuk mengumpulkan data (Kriyantono 2006:95). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara mendalam (*depth interview*)

Suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam (Kriyantono 2006:100). Wawancara ini dilakukan secara

berulang-ulang, sehingga disebut juga sebagai wawancara intensif.

Wawancara akan ditujukan pada:

1) Humas PT. PLN Kantor Pusat

Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui proses manajemen isu di PT. PLN. Wawancara dilakukan di PT. PLN (Persero) Kantor Pusat, Jalan Trunojoyo Blok M1-no135, Jakarta Selatan. Wawancara dilakukan pada PR PT. PLN Kantor pusat karena proses manajemen isu dikelola secara terpusat dan cakupannya secara nasional.

2) *Segmented public* program-program manajemen isu

*Segmented public* adalah khalayak yang bersentuhan dengan program manajemen isu, baik yang mengalami langsung maupun melalui media tertentu. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana program-program tersebut akan mempengaruhi citra PT. PLN. Wawancara akan dilakukan sesuai dengan kondisi pada saat pelaksanaan. Hal tersebut guna mendukung pengumpulan data secara mendalam.

*Segmented public* program-program manajemen isu PT. PLN dipilih dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah penggunaan teknik sampling dengan adanya karakteristik-karakteristik tertentu yang harus dimiliki oleh subyek terkait dengan penelitian ini (Ruslan 2003:146). Dikarenakan adanya *segmented public*, maka informan harus memiliki salah satu karakteristik yang tertera berikut :

1. Ada dalam daftar khalayak program manajemen isu eksternal daftar tunggu.
  2. Ada dalam daftar pelanggan listrik pintar (berkaitan dengan isu pelayanan)
  3. Sudah membaca *CEO Notes* PT. PLN (berkaitan dengan isu efisiensi)
2. Observasi nonpartisipan

Observasi nonpartisipan merupakan metode observasi dimana periset hanya bertindak mengobservasi tanpa ikut terjun melakukan aktivitas seperti yang dilakukan kelompok yang diriset (Kriyantono 2006:110). Penulis melakukan observasi isu eksternal (efisiensi) dengan menganalisis *CEO Notes* terkait.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah teknik yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data (Kriyantono 2006:120). Dokumentasi tersebut dalam bentuk presentasi bahan dan hasil rapat terkait manajemen isu eksternal (daftar tunggu, pelayanan, dan efisiensi), daftar pelanggan yang terkait isu eksternal (daftar tunggu dan pelayanan), data perencanaan program manajemen isu eksternal (daftar tunggu, pelayanan, dan efisiensi), dan *breakdown* kegiatan tiap program dari manajemen isu eksternal (daftar tunggu, pelayanan, dan efisiensi). Dokumentasi tersebut diperlukan dalam rangka mendukung data lainnya terkait implementasi proses manajemen isu PT.

PLN, dan tanggapan khalayak terkait pelaksanaan program tersebut serta pengaruhnya pada citra PT. PLN.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menurut Moleong (dalam Kriyantono 2006:167) didefinisikan sebagai proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Tahap analisis data memegang peran penting dalam riset kualitatif, yaitu sebagai faktor utama penilaian kualitas tidaknya sebuah riset.

Berikut runtutan analisis data setelah data terkumpul:

#### 1. Wawancara

- Hasil wawancara pada Humas PT. PLN Kantor pusat dan *segmented public* program manajemen isu akan dijabarkan dalam bentuk transkrip.
- Memilah data dalam kategori-kategori yang harus dapat diperbandingkan satu dengan lainnya.
- Memperluas kategori sehingga didapat kategori data yang murni dan tidak tumpang tindih satu dengan lainnya.
- Mencari hubungan antarkategori
- Menyederhanakan dan mengintegrasikan data ke dalam struktur yang saling berkaitan secara logis (baik data dari internal maupun eksternal PT. PLN)

- Membandingkan antar data yang didapat dari internal (Humas PT. PLN Kantor Pusat) dengan eksternal (*Segmented public* program-program manajemen isu).
- Mengkategorikan data dalam kategori dan menyimpulkan citra PT. PLN

## 2. Observasi nonpartisipan

Peneliti akan melakukan observasi nonpartisipan pada isu efisiensi melalui *CEO Notes*. *CEO Notes* merupakan program manajemen isu eksternal (efisiensi). Observasi akan dilakukan dengan cara analisis sebagai berikut:

- Menganalisis apa yang menjadi *key message* tiap *notes*,
- Menjadikan kumpulan *key messages* tersebut sebagai salah satu pertimbangan dalam bahan wawancara,
- Menyesuaikan antara *key message* tiap *notes* dengan hasil wawancara
- Menyimpulkan bagaimana keseluruhan *key messages* tersebut dapat membentuk citra PT. PLN di mata masyarakat.

## 3. Dokumentasi

Hasil wawancara akan didukung oleh dokumentasi data dan kegiatan yang mendukung. Data dokumentasi berupa presentasi bahan dan hasil rapat terkait manajemen isu eksternal (daftar tunggu, pelayanan, dan efisiensi), daftar pelanggan yang terkait isu eksternal (daftar tunggu dan pelayanan), data perencanaan program manajemen isu eksternal (daftar tunggu, pelayanan, dan efisiensi), dan *breakdown* kegiatan tiap program dari manajemen isu eksternal (daftar tunggu, pelayanan, dan efisiensi).

Data tersebut akan disesuaikan dengan hasil wawancara dan observasi nonpartisipan, sehingga diketahui kesesuaian antara satu dengan lainnya. Hal tersebut dilakukan guna melengkapi dan memperkuat antar satu data dengan lainnya.

### 3.6 Keabsahan Data

Secara umum, validitas riset kualitatif terletak pada saat periset turun ke lapangan dan proses analisis data. Peneliti akan menggunakan triangulasi sumber untuk penilaian validitas riset. Triangulasi sumber menurut Kriyantono (2006:70) adalah membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Peneliti akan membandingkan antara hasil wawancara dengan PR PT. PLN serta *segmented public* program-program manajemen isu, dilengkapi dengan data hasil observasi nonpartisipan dan dokumentasi. Selanjutnya, data akan dipastikan konsistensinya sehingga kebenarannya dapat dipertanggungjawabkan.