

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Dalam penelitian ini, paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Dalam pendekatan fenomenologi, peneliti melakukan wawancara dan observasi langsung terhadap objek yang diteliti. Peneliti akan menjelaskan realitas yang ada dengan apa adanya, tanpa manipulasi. Penelitian dengan menggunakan Deskriptif Kualitatif.

#### **B. Responden dan Partisipan**

Responden dalam penelitian ini adalah bagian *Public Relations* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan staf yang mnejadi garda depan pelayanan mahasiswa. Jumlah subjek potensial menjadi responden dari penelitian ini tidak terbatas sehingga penentuannya dilakukan dengan acak.

Responden dan partisipan dalam penelitian ini sebanyak 40 karyawan berbagai unit dan 129 mahasiswa dari berbagai fakultas dan jurusan untuk *CSI (Customer Satisfaction Index)*.

Wawancara dan kuesioner akan dilakukan, kepada responden dari mahasiswa dan karyawan tersebut.

### **C. Obyek Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jln. Lingkar Selatan Tamantirto Kasihan Bantul. Pengumpulan data dilakukan sewaktu waktu kurang lebih 2 bulan sesuai jadwal yang direncanakan. Penelitian mendalam dengan obyek Biro Humas dan Protokol.

### **D. Metode Pengumpulan Data**

Menurut Moleong dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif, pengumpulan data merupakan salah satu langkah yang tidak dapat dihindari dalam kegiatan penelitian, karena dari sinilah peneliti dapat mencari dan mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitiannya. Teknik pengumpulan data ini tentunya harus disesuaikan dengan jenis penelitian yang akan dilakukan agar mempermudah dalam pengumpulan data yang akhirnya akan didapatkan data yang valid dan sesuai (Moleong: 2007). Teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Merupakan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab dan dijelaskan sesuai kenyataannya

2. Pengisian kuesioner / angket

3. Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Unsur-unsur yang tampak tersebut disebut data atau informasi yang harus diamati dan dicatat secara benar dan lengkap. Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi atas pengamatan langsung di kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sehingga dapat melengkapi data-data yang belum diperoleh dari hasil wawancara.

4. Studi pustaka

- a. Buku - buku yang berhubungan dengan tema penelitian sebagai dasar teori

- b. Dokumen-dokumen yang berhubungan dengan keperluan penelitian di kampus UMY

Data yang akan digunakan dalam penelitian sebagian besar adalah data primer serta beberapa data sekunder. Data primer yang merupakan data utama akan digunakan untuk analisis, diperoleh langsung dengan wawancara serta kuesioner dan data sekunder dengan studi pustaka.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, teknik analisa data yang digunakan adalah statistika deskriptif. Statistika deskriptif adalah bagian dari statistik yang membicarakan cara cara pengumpulan data dan menyederhanakan angka-angka pengamatan yang diperoleh (menyimpulkan, meringkas, dan menyajikan data) serta melakukan pengukuran pemusatan (Suprasmono,1993:2).

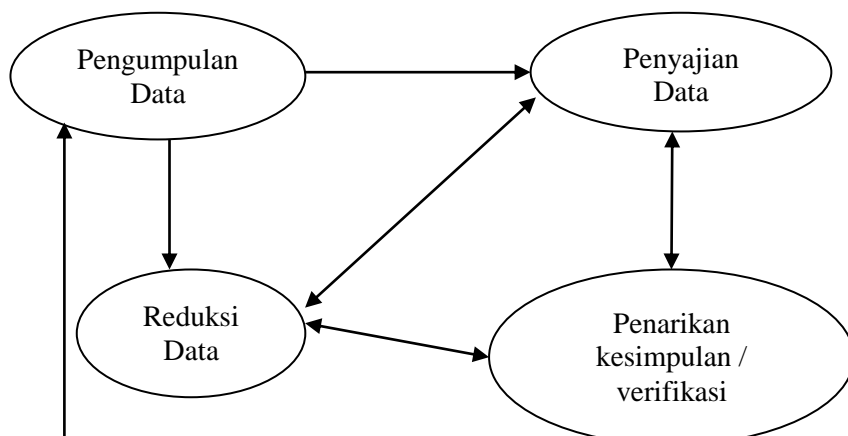
Menurut Seddel dalam Moleong (2007) tahapan proses berjalannya analisis data kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Mencatat menghasilkan catatan lapangan
2. Mengumpulkan, memilah milah, mengklasifikasikan, mensintesisakan, membuat ikhtisar, membuat indeks

3. Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan dan membuat temuan-temuan umum (Moleong:2007)

Dalam penelitian tentang ‘Evaluasi Kinerja Humas dan Protokol di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta’ ini, peneliti menggunakan model analisis interaktif, yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Dalam model interaktif ini, terdapat tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data yang merupakan proses siklus dan interaktif. Sehingga peneliti harus bergerak aktif diantara empat sumbu kumpuran tersebut selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak bolak balik diantara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama penelitian.

Gambaran model interaktif ini adalah sebagai berikut (Idrus, 2007:180-181) :



Adapun penjelasan skema diatas adalah:

1. Pengumpulan Data

Sebagian besar data kualitatif adalah data yang berupa kata-kata, fenomena, foto dan lain lain. Dalam hal ini peneliti memperoleh data dari hasil wawancara, observasi ataupun studi pustaka.

2. Reduksi Data

Reduksi merupakan proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan ketika melakukan penelitian di lapangan. Proses ini akan terus berlangsung selama proses penelitian kualitatif berlangsung. Proses reduksi data bukan lantas selesai bersamaan selesainya observasi di lapangan tetapi akan terus berlangsung hingga laporan akhir penelitian lengkap dengan data tersusun. Tahapan reduksi data merupakan bagian dari kegiatan analisis, sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, mana yang harus dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian, cerita apa yang berkembang, semua merupakan pilihan analitis. Proses

ini menjadi sangat penting karena peneliti dapat mulai memilah dan memilih data mana dan dari siapa yang harus lebih dipertajam.

### 3. Penyajian Data

Proses ini berupa penyajian data data hasil penelitian yang telah melalui proses reduksi. Dengan mencermati penyajian data seperti ini, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya, apakah peneliti meneruskan analisisnya atau masih perlu memperdalam temuan penelitian tersebut.

### 4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan ini bisa saja berlangsung saat proses pengumpulan data. Kemudian dilakukan reduksi data dan penyajian data, maka dapat ditarik kesimpulan. Karena dari permulaan pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan maupun preposisi. Hanya saja bukan sebagai kesimpulan akhir, sebab dalam proses ini peneliti bisa saja melakukan verifikasi hasil temuan ini kembali di lapangan. Dengan seperti itu, kesimpulan yang diambil dapat sebagai pemicu peneliti

untuk lebih memperdalam lagi proses observasi dan wawancaranya supaya diperoleh data yang benar benar lengkap (Idrus, 2007: 181-183)

Kaitan antara PR dengan konsep manajemen menghasilkan pemahaman akan pentingnya Public Relations, seperti dinyatakan Mc Elreath :

“Manajemen PR berarti melakukan penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi terhadap berbagai kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi”. Dari pernyataan tersebut, manajemen public relations dipahami sebagai bentuk pengelolaan public relations dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu : menjalankan penelitian, perencanaan dan evaluasi terhadap program yang dijalankan.

Keterangan yang dapat menjelaskan bahasan tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Penelitian

Pada dasarnya, penelitian merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh informasi publik baik internal maupun eksternal untuk memahami masalah yang dihadapi dengan akurat dan metode ilmiah.



## 2. Perencanaan dan pemrograman

Perencanaan dan pemrograman merupakan segala informasi atau data masukan / input yang diperoleh berkaitan dengan hal atau permasalahan yang dihadapi ke dalam bentuk rencana tindakan untuk pemecahannya. Perencanaan *public relations* merupakan suatu proses berkesinambungan dan selalu memerlukan peninjauan agar tindakan yang diambil sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

## 3. Pelaksanaan program

Pelaksanaan program merupakan tahap dimana rencana program yang telah ditetapkan dilaksanakan atau diimplementasikan ke dalam suatu bentuk program aksi sebagai langkah nyata pemecahan masalah yang dihadapi PR.

## 4. Evaluasi

Merupakan suatu tahapan yang dilaksanakan untuk menentukan atau memperlihatkan nilai suatu program termasuk pengelolaan maupun hasil atau dampak pelaksanaannya. Melalui evaluasi, PR akan mengetahui fakto-faktor yang menjadi kegagalan ataupun keberhasilan

suatu program, sehingga dapat ditentukan langka-langkah selanjutnya yang harus dilakukan.

Pada dasarnya tujuan sentral PR adalah untuk menunjang manajemen yang berupaya mencapai tujuan organisasi dan perusahaan. Meskipun tujuan setiap organisasi berbeda, tergantung dari sifat organisasi tersebut, tetapi dalam kegiatan terdapat kesamaan yakni membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dalam membentuk citra positif.

Pengertian citra sendiri abstrak, tetapi wujudnya dapat dirasakan dari penilaian baik semacam tanda respect dan hormat dari publik terhadap perusahaan dilihat sebagai sebuah badan usaha yang baik, dipercaya, professional dan dapat diandalkan dalam pemberian pelayanan yang baik ( Ruslan, Rosady, 1994: 6).

#### **F. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang berada di Jalan Lingkar Selatan Tamantirto Kasihan Bantul Yogyakarta. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Januari- Februari 2017

## **G. Metode Pemilihan Narasumber**

Narasumber dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Biro Humas dan Protokol Universitas Muhamamadiyah Yogyakarta
2. Kepala Urusan Humas dan Kepala Urusan Website Universitas Muhamamadiyah Yogyakarta
3. Koordinator Jurnalis Universitas Muhamamadiyah Yogyakarta
4. Staf Biro Humas dan Protokol
5. Mahasiswa secara random

Alasan pemilihan narasumber diatas adalah karena mereka lebih banyak mengetahui kinerja Humas dan Protokol dalam membentuk citra. Sehingga dengan hal tersebut diharapkan peneliti dapat memperoleh data-data yang lebih lengkap.