

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini lebih menekankan pada intervensi peneliti dari peneliti berdasarkan teori-teori yang ada. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak dapat ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut. Sebagian penelitian deskriptif kualitatif, peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru yang terletak di jalan Jenderal Sudirman No.2-4, Pekanbaru pada bulan Maret 2018.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan. Sumber data ini dapat berupa opini subjek atau orang secara individu atau kelompok. Adapun sumber data primer dalam

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 atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini diperoleh dari hasil subjek riset, wawancara, observasi dan dokumentasi.

Sebagai data Primer dalam penelitian ini yaitu hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi sebagai humas, staff atau sub seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai TMP B Pekanbaru melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh dari sumber kedua atau sumber sekunder berupa buku-buku, media-media, dokumentasi, arsip, dan laporan-laporan terkait dengan penelitian ini. Data sekunder ini bersifat melengkapi data primer, selain melengkapi biasanya data sekunder ini sangat membantu periset bila data primer terbatas atau sulit diperoleh.⁴⁴

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi atau tersedia melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan.⁴⁵ Data sekunder dari penelitian ini adalah dokumentasi yang berupa buku-buku dan arsip tentang kegiatan Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai TMP B Pekanbaru.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subyek yang memahami informasi tentang penelitian sebagai pelaku atau orang lain yang memahami obyek penelitian.⁴⁶

Informan dalam penelitian ini berdasarkan pertimbangan subyektif peneliti, yaitu

⁴⁴ Rachmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, (Jakarta: Kencana, 2008), cetakan III, 41-42.

⁴⁵ Rosady Ruslan, *Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), 30.

⁴⁶ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rosdakarya, 2008), 76.

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 atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemahaman informan yang benar-benar menangani bidangnya tersebut, dan posisi jabatan informan berkaitan secara langsung dengan penelitian ini.

1. *Informan Key* (Informasi Kunci)

Dalam penelitian ini informan utama (*key*) penulis yaitu Kepala Seksi Penyuluhan & Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai TMP B Pekanbaru.

2. Informan Sekunder (Informan Pelengkap)

Dalam penelitian ini informan sekunder atau pendukung merupakan Kepala sub seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi dan staff-staff yang berada di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai TMP B Pekanbaru.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua cara diantaranya:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara periset – seseorang yang berharap mendapatkan informasi – dan informan – seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini merupakan salah satu metode pengumpulan data pada riset kualitatif.

Wawancara dalam riset kualitatif, yang disebut sebagai wawancara mendalam (*depth interview*) atau wawancara secara intensif dan kebanyakan tidak berstruktur tujuannya untuk mendapatkan data kualitatif yang mendalam.⁴⁷ Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Kepala Seksi PLI, Staff dan Sub Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai TMP B Pekanbaru.

⁴⁷Rachmat Kriyantono, *Op. Cit.*, 98.

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 atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data. Observasi ini diartikan sebagai kegiatan mengamati secara langsung-tanpa mediator-sesuatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan *participant observation* (Observasi Partisipasi) yaitu dengan cara melibatkan diri atau menjadi bagian organisasi yang tengah diamati. Metode ini lebih memungkinkan peneliti mengamati kehidupan individu atau kelompok dalam situasi riil, di mana terdapat *setting* yang riil tanpa dikontrol atau diatur secara sistematis.⁴⁸

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri data historis – yaitu bertujuan untuk menggali data-data masa lampau secara sistematis dan objektif – yang ada dalam bentuk catatan harian, bukti lembar pengaduan, laporan dan dokumen foto. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan *interpretasi* data.⁴⁹ Penulis mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip yang berkaitan dengan penelitian. Seperti tulisan-tulisan yang dipublikasikan oleh instansi pemerintah melalui internet atau majalah.

F. Validitas Data

Setelah penelitian dilakukan, maka selanjutnya perlu dilakukan validitas data atau pengujian dan pemeriksaan keabsahan data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data.⁵⁰ Validitas data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber.

⁴⁸ *Ibid.*, 108-110.

⁴⁹ *Ibid.*, 118.

⁵⁰ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), 330.



Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang bagaimana peran Penyuluhan dan Layanan Informasi tersebut, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke seksi/ unit lain, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Data dari ke tiga sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya diminta kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.⁵¹

Untuk menguji keabsahan data penulis menggunakan triangulasi data dari narasumber, yaitu membandingkan hasil wawancara informan yang satu dengan yang lain, serta dokumentasi yang berkaitan sehingga dapat diperoleh data yang akurat.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan metode yang sangat penting dalam penelitian ilmiah, karena dengan analisis data, dapat memberi arti makna yang berguna dalam memecahkan masalah. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Analisis Data Kualitatif.

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁵²

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 440.

⁵² *Ibid.*, 401.

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 atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis data kualitatif digunakan bila data-data yang terkumpul dalam riset adalah data kualitatif. Data kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat-kalimat atau narasi-narasi, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi, yang mana berupa penjelasan-penjelasan bukan dengan angka-angka. Kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan.⁵³ Data diperoleh dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan, memo, dan dokumen resmi lainnya.

Dalam teknik analisa data ini penulis menjelaskan dan menggambarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam bentuk kalimat sederhana guna memperjelas hasil penelitian. Data yang dianalisis berupa kata-kata atau kalimat-kalimat, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam yang diuraikan. Penelitian kualitatif mempunyai tujuan agar peneliti lebih mengenal dan mengetahui sekitar lingkungan penelitian, dan dapat terjun langsung kelapangan. Penulis menjelaskan data dengan kalimat sehingga mendapatkan pemahaman tentang peran Penyuluhan dan Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai TMP B Pekanbaru dalam membina hubungan dengan pelanggan.

⁵³ Rachmat Kriyantono, *Op. Cit*, 194.