

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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Yakni menganalisis dan menyajikan data secara riil dan relevan sesuai dengan data yang diperoleh dilapangan. Penelitian ini dapat dikategorikan penelitian secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala tertentu secara mendalam.⁴¹

Dalam penelitian ini bertujuan untuk kembuat deskriptif secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta atau sifat-sifat objek tertentu⁴². Berdasarkan pada rujukan tersebut peneliti dapat menjelaskan dan menelaah sebanyak mungkin data mengenai subyek penelitian. Hal tersebut menjadi pedoman bagi peneliti dimana kebangkrutan yang terjadi pada KUD sangat berpengaruh pada kesan masyarakat.

Sesuai dengan pernyataan diatas, maka penelitian kali ini berusaha untuk menyoroti strategi komunikasi *service excellent* yang dilakukan koperasi tersebut dalam upaya pemulihan citra yang sudah mengakar pada masyarakat pasca terjadinya krisis.

⁴¹Dudung Abdurahman, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta,2003), 51

⁴² Rachmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2007), 69.

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

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KUD Mojopahit Jaya, jalan Anggrek III Desa Sari Galuh Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar dalam waktu 5 bulan yaitu dari bulan Januari sampai Juni 2018.

C. Sumber Data

Data yang dikumpulkan terdiri dari dua macam, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dan dokumentasi. Sebagai data primer dalam penelitian ini yaitu hasil wawancara penulis dengan Kepala KUD, serta dengan masyarakat sekitar.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari dokumentasi yang penulis lakukan sewaktu masa penelitian sebagai bahan pelengkap penelitian. Data sekunder dari penelitian ini adalah dokumentasi berupa buku-buku dan arsip tentang startegi yang dilakukan untuk mengatasi krisis.

D. Informan Penelitian

Penelitian ini yang menjadi informan adalah Ketua KUD Majapahit Jaya yaitu Irja Idrus, Pengurus WASERDA Sri Mulyani, staf pembayaran online Sumarjono.

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.

E. Teknik Pengumpulan Data

Validitas data adalah sesuatu yang sangat penting dan mutlak untuk dilakukan dalam setiap penelitian. Dalam studi deskriptif dimana peneliti sebagai tokoh utama dalam mengumpulkan serta menginterpretasikan data yang telah diperoleh, maka validitas hasil penelitian merupakan sesuatu yang sangat riskan sifatnya. Salah satu data yang digunakan untuk mengatasi hal ini adalah dengan menggunakan dua data yakni, data primer dan data sekunder.

Metode pengumpulan data yang digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapat data yang lengkap dan mendalam⁴³. Dalam teknik wawancara ini perlu dipisahkan antara informan dan responden. Informan adalah orang yang ingin diketahui lebih mendalam oleh peneliti dan dilakukan wawancara berulang-ulang. Wawancara yang dilakukan berulang ini ditujukan kepada Kepala dan Pengurus atau staf KUD.

Sedangkan responden adalah pihak yang bertanggung jawab serta pihak lain yang mempunyai terhadap kasus yang dimiliki. Untuk menunjukkan reabilitas penelitian, wawancara dilakukan tidak hanya dilakukan pada responden kunci atau sumber utama yang berhubungan dengan kasus ini, tapi juga dengan narasumber lain sehingga dapat ditelaah kembali tentang

⁴³Rachmat Kriyantono, op. cit. 98.

kebenaran atau informasi yang diberikan narasumber utama. Dari wawancara ini bisa diperoleh data tentang apa saja yang telah ataupun belum dijalani oleh pihak KUD untuk memperbaiki citra.

2. Dokumentasi

Teknik ini adalah pengumpulan data dengan menyelidiki buku-buku, majalah, surat kabar, laporan program artikel internet dan sebagainya⁴⁴. Berdasarkan pengertian tersebut penelitian dengan pengumpulan data dengan teknik dokumentasi peneliti melakukan pencarian segala informasi yang bersifat teks dan menjelaskan serta menguraikan mengenai hubungannya dengan penelitian ini.

F. Validitas Data

Penulis menggunakan triangulasi sebagai metode untuk keabsahan data. Analisis triangulasi digunakan untuk menganalisis jawaban subyek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lain) yang telah diperoleh. Disini jawaban di periksa dan disesuaikan dengan dokumen yang ada⁴⁵.

Setelah dilakukan penelitian dan terkumpul semua data maka akan didapatkan data kualitatif sesuai dengan metode yang diambil. Oleh karena itu data yang diperoleh dilapangan baik secara wawancara maupun observasi dikumpulkan dan selanjutnya dianalisis sehingga mendapatkan deskripsi tentang strategi komunikasi *service excellent* dalam upaya pemulihan citra KUD Mojopahit Jaya pasca krisis.

⁴⁴Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka, 1998),85.

⁴⁵Rachmat Kriyantono, op. cit. 71.

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

G. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul maka tahap selanjutnya adalah menganalisa dan mengolah data. Karena penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif maka data akan diolah menjadi data kualitatif dengan proses interpretasi data.

Pada analisis data peneliti menggunakan model Miles dan Huberman, dimana teknik yang digunakan adalah dengan menggunakan tiga alur kegiatan yaitu :

1. Reduksi data yaitu proses pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan, menyinkronkan data yang tak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan.
2. Penyajian data yakni seluruh data-data yang diperoleh dilapangan berupa wawancara, dokumentasi dan observasi akan dianalisa sehingga dapat memunculkan kesimpulan tentang strategi komunikasi *service excellent* dalam upaya pemulihan citra KUD.
3. Penarikan kesimpulan yang berdasarkan pada penggabungan semua dan informasi yang diperoleh.