

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian Kualitatif**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Menurut John W. Creswell dalam buku *Research Design*, penelitian kualitatif merupakan:

“Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami pada makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan”. (Creswell 2013:4-5).

Metode kualitatif memiliki pendekatan yang lebih beragam dalam penelitian akademis ketimbang metode kuantitatif. Meskipun prosesnya sama, prosedur kualitatif tetap mengandalkan data berupa *teks* dan gambar, memiliki langkah-langkah unik dalam analisis datanya, dan bersumber dari strategi penelitian yang berbeda-beda. Menulis bagian metode-metode untuk proposal penelitian kualitatif mewajibkan pembaca-pembaca berpendidikan sesuai dengan maksud penelitian, menyebutkan ranangan khusus, dengan hati-hati merefleksikan peran peneliti dalam penelitian, menggunakan daftar jenis sumber data yang tidak ada

habisnya. Menggunakan protokol khusus untuk merekam data, menganalisis informasi melalui berbagai langkah analisis, dan menyebutkan pendekatan-pendekatan untuk mendokumentasikan akurasi atau validasi data yang dikumpulkan, (Creswell, 2013:245).

Bagian metode kualitatif memerlukan perhatian untuk topik-topik yang sama dengan penelitian kuantitatif (atau metode campuran). Metode ini membahas rancangan yang digunakan dalam penelitian dan dalam kasus ini, penggunaan penelitian kualitatif dan maksud dasarnya. Bagian ini juga membahas sampel penelitian dan pengumpulan dan prosedur-prosedur perekaman data secara keseluruhan. Selanjutnya dibahas langkah-langkah analisis data dan metode-metode yang digunakan untuk menyajikan data, menginterpretasikannya, memvalidasinya, dan menunjukkan potensi hasil penelitian. Berkebalikan dengan rancangan-rancangan lain, pendekatan kualitatif mencakup komentar-komentar oleh peneliti tentang perannya dan jenis khusus strategi kualitatif yang digunakan. Selain ini, karena struktur penulisan penelitian kualitatif mungkin cukup bervariasi antara satu penelitian dengan penelitian lainnya.

### **3.2 Pendekatan Penelitian Studi Deskriptif Kualitatif**

Menurut Jalaluddin Rakhmat, metode deskriptif kualitatif sangat berguna untuk melahirkan beberapa teori-teori tentatif. Perbedaan esensial antara metode deskriptif kualitatif dengan metode-metode yang lain yaitu:

“Metode deskriptif kualitatif ialah menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (*natural setting*). Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi

(instrumennya adalah pedoman observasi). Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variabel”. (Rahmat, 2002: 24).

Alasan peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah:

1. Karena peneliti harus berusaha mengungkap bagaimana strategi yang dilakukan dan hasil sesuai pengalaman yang terjadi pada divisi *Marketing Communication* perusahaan PT Telkomsel.
2. Data didapat berdasarkan sudut pandang karyawan PT Telkomsel.

Menurut Creswell (Ardianto, 2013:60), deskriptif kualitatif termasuk paradigma penelitian post-positivistik. Asumsi dasar yang menjadi inti paradigma penelitian post positivisme adalah:

1. Pengetahuan bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apa pun. Dalam metode ini tidak akan pernah mendapatkan kebenaran absolut, Untuk itu bukti yang harus dibangun.
2. Penelitian merupakan proses membuat klaim-klaim kemudian menyaring sebagian klaim tersebut menjadi klaim-klaim lain yang kebenarannya jauh lebih kuat.
3. Pengetahuan yang dibentuk oleh data, bukti dan pertimbangan logis. Dalam praktiknya peneliti mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen pengukuran tertentu yang diisi oleh partisipan atau dengan melakukan observasi mendalam dilokasi penelitian.
4. Penelitian harus mampu mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar.
5. Pengetahuan dibentuk, aspek terpenting dalam penelitian adalah sikap objektif.

### **3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Sumber Data Penelitian**

Penjelasan tentang peran peneliti akan turut menentukan penjelasan tentang masalah-masalah yang muncul dalam proses pengumpulan data meliputi usaha membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara, baik yang terstruktur ataupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta merancang protokol untuk merancang informasi.

Pemilihan informan dilakukan dengan strategi *purposive sampling*, dimana strategi *purposive sampling* menghendaki informan yang dipilih berdasarkan pertimbangan penelitian dengan tujuan tertentu. Karyawan PT Telkom di Bandung dijadikan informan dengan pertimbangan bahwa peneliti tidak cukup dengan mengetahui informasi dari 1 atau 2 orang saja, melainkan mencari informasi dari karyawan lain yang paling mengetahui informasi yang akan diteliti tentang *Brand Image* Telkom.

#### **3.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik ini digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang tidak terbahasakan yang tidak didapat hanya dari wawancara. Seperti yang dinyatakan Creswell adalah “peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas dilokasi penelitian. Creswell (2013:254). Pengalaman berperan serta strategi lapangan yang secara simultan memadukan analisis suatu dokumen, wawancara, partisipasi, dan observasi langsung, sekaligus dengan melakukan introspeksi.

Sehubungan dengan hal ini, maka dalam penelitian lapangan, peneliti turut terlibat langsung ke dalam berbagai aktivitas antara Strategi Pengelolaan *Event* Dalam Penguatan Brand Image di PT Telkomsel Bandung. Berkenaan dengan hal ini, peneliti telah berupaya untuk menempatkan diri sebatas dibelakang layar atau tidak menonjolkan diri dalam situasi tertentu. Peneliti menganggap hal ini sangat penting dilakukan dengan maksud agar dengan posisi yang demikian, peneliti tetap memiliki peluang untuk secara lebih leluasa bisa mencermati situasi yang berkembang, bagaimana cara Strategi Pengelolaan *Event* Dalam Penguatan Brand Image.

### **3.3.3 Wawancara Mendalam**

Wawancara mendalam adalah untuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Wawancara secara garis besar dibagi dua yakni wawancara tak terstruktur sering juga disebut wawancara mendalam dan wawancara terstruktur, sedangkan wawancara terstruktur sering disebut juga wawancara baku, yang susunan pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan-pilihan jawaban yang juga sudah disediakan.

Langkah-langkah umum yang digunakan peneliti dalam proses observasi dan juga wawancara adalah sebagai berikut:

1. Peneliti menyiapkan pertanyaan yang akan menjadi pokok masalah dalam perbincangan dan informan.
2. Peneliti membuat jadwal pertemuan dengan sejumlah informan untuk

melakukan dialog atau diskusi terkait tentang Strategi Pengelolaan *Event* Dalam Penguatan Brand Image PT Telkomsel Bandung.

3. Peneliti berusaha menggali selengkap mungkin informasi yang diperlukan terkait dengan fokus penelitian ini.
4. Peneliti menuliskan hasil wawancara kedalam bentuk catatan merangkum data, dokumen dan rekaman agar tidak lupa.
5. Setelah melaksanakan wawancara merangkum hasil wawancara yang telah diperoleh untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

#### **3.3.4 Teknik Observasi Terlibat**

Teknik ini digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang tidak terbahaskan yang tidak didapat hanya diwawancara, seperti yang dinyatakan Creswell adalah “Peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati kategori perilaku dan aktivitas dilokasi penelitian”. (2013:254), pengamatan berperan serta strategi lapangan yang secara simultan memadukan analisis suatu dokumen, wawancara, partisipan, dan observasi langsung sekaligus dengan melakukan intrefeksi.

Sehubungan dengan hal ini, maka dalam penelitian lapangan, peneliti turun terlibat langsung kedalam berbagai aktivitas antara Strategi Pengelolaan *Event* Dalam Penguatan Brand Image PT Telkomsel Bandung. Berkenaan dengan hal ini, peneliti telah berupaya untuk menempatkan diri sebatas dibelakang layar atau tidak menonjolkan diri dalam situasi tertentu. Peneliti menganggap hal ini sangat penting dilakukan dengan maksud agar dengan posisi yang demikian, peneliti tetap memiliki peluang untuk secara lebih leluasa biasa mencermati situasi yang

berkembang bagaimana cara Strategi Pengelolaan *Event* Dalam Penguatan Brand Image PT Telkomsel Bandung.

### 3.3.5 Proses Pendekatan Terhadap Informan

Proses pendekatan terhadap informan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pendekatan struktural, dimana peneliti melakukan kontak dengan informan guna meminta izin dan kesediannya untuk diteliti. Berdasarkan pendekatan struktural ini, peneliti mendapatkan nama-nama karyawan PT Telkomsel Bandung yang dijadikan sebagai informan kunci.
2. Pendekatan personal (*rapport*), dimana peneliti berkenalan dengan beberapa karyawan yang direkomendasi oleh Dedi Eko Raharjo sebagai SPV (*Suverpaisor*) perusahaan PT Telkomsel di Bandung untuk menjadi informan penelitian.

### 3.4 Metode Analisis Data

Analisis data adalah pencarian atau pelacakan pola-pola. Analisis data kualitatif adalah pengujian sistematis dari sesuatu untuk menetapkan bagian-bagiannya, hubungan antar kajian, dan hubungannya terhadap keseluruhannya (Spradley, 1980). Artinya, “semua analisis data kualitatif akan mencakup penelusuran data, melalui catatan-catatan (pengamatan lapangan) untuk menemukan pola-pola budaya yang dikaji oleh peneliti”. (Gunawan, 2013: 210).

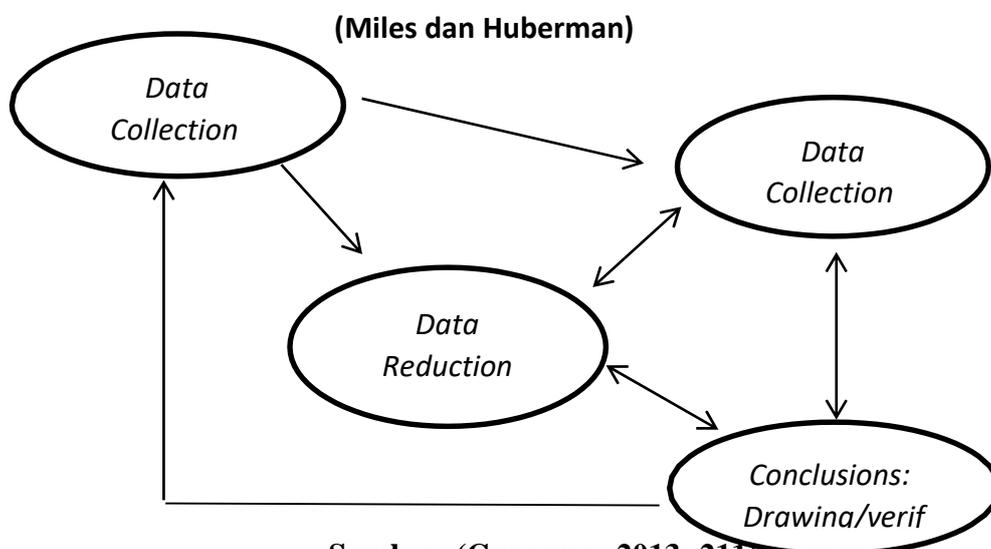
Sementara itu, Bogdan & Biklen (2007) menyatakan bahwa “analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan”. (Gunawan, 2013: 210).

Teknik pengumpulan data dan analisis data pada praktiknya tidak secara mudah dipisahkan. Kedua kegiatan tersebut berjalan serempak. Artinya, analisis data memang seharusnya dikerjakan bersamaan dengan pengumpulan data, dan kemudian dilanjutkan setelah pengumpulan data selesai dikerjakan. Analisis data mencakup kegiatan dengan data, mengorganisasikannya, memilih, dan mengaturnya ke dalam unit-unit, mensintesiskannya, mencari pola-pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang akan dipaparkan kepada oranglain sebagai pembaca laporan penelitian.

Miles & Huberman (1992) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu:

“(1) reduksi data (*data reduction*) (2) paparan data (*data display*) dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*). Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data.” (Gunawan, 2013: 211).

**Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data Model Interaktif**



Menurut Sugiyono, mereduksi data merupakan:

“Kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya.” (2007: 92). Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data. Temuan yang dipandang asing, tidak dikenal, dan belum memiliki pola, maka hal itulah yang dijadikan perhatian karena penelitian kualitatif bertujuan mencari pola dan makna yang tersembunyi di balik pola dan data yang tampak.” (2007: 92).

Data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah memaparkan data, menurut Miles dan Huberman:

“Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung dengan matriks jaringan kerja.” (Gunawan, 2013: 211).

Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Berdasarkan analisis *interactive model*, kegiatan pengumpulan data, reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan proses siklus dan interaktif. Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang, dan terus menerus. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling menyusul.

### 3.5 Unit Analisis Data

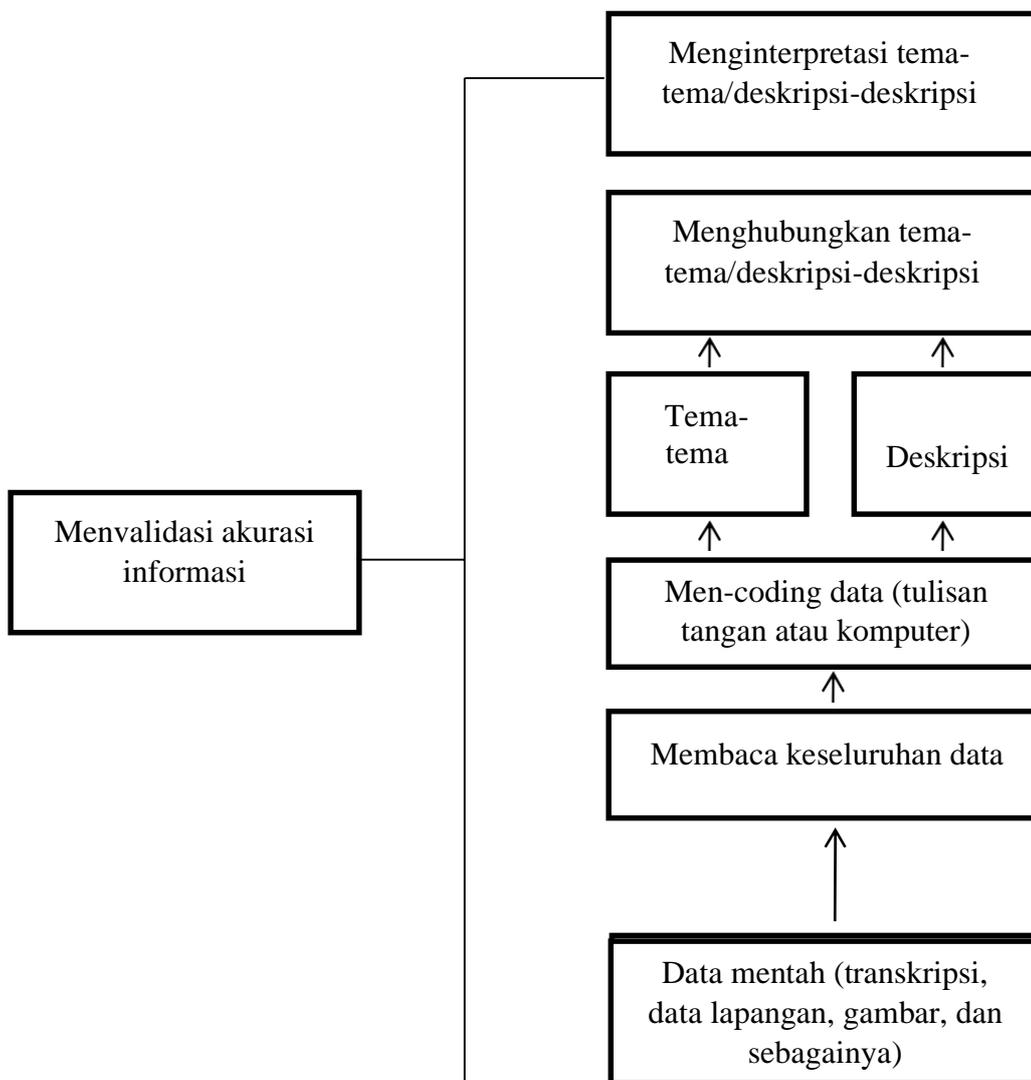
Proses analisis data secara keseluruhan melibatkan usaha memaknai data yang berupa teks atau gambar. Untuk itu, peneliti perlu mempersiapkan data tersebut untuk dianalisis, melakukan analisis-analisis yang berbeda, memperdalam pemahaman akan data tersebut (sejumlah peneliti kualitatif lebih suka membayangkan tugas ini layaknya menguliti lapisan bawang), menyajikan data, dan membuat interpretasi makna yang lebih luas akan data tersebut. Ada sejumlah proses umum yang bisa dijelaskan oleh peneliti dalam proposal mereka untuk menggambarkan keseluruhan aktivitas analisis data ini.

Analisis data menurut Rossman dan Rallis (1998) deskripsikan berikut ini:

1. Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Maksud saya, analisis data kualitatif bisa saja melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi, dan pelaporan hasil secara serentak dan bersama-sama. Ketika wawancara berlangsung, misalnya, peneliti sambil lalu melakukan analisis terhadap data-data yang baru saja diperoleh dari hasil wawancara ini, menulis catatan-catatan kecil yang dapat dimasukkan sebagai narasi dalam laporan akhir, dan memikirkan susunan laporan akhir.
2. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka, yang didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum, dan analisis informasi dari para partisipan.
3. Analisis data kualitatif yang dilaporkan dalam artikel-artikel jurnal dan buku-buku ilmiah sering kali menjadi model analisis yang umum digunakan. Dalam

model analisis tersebut, peneliti mengumpulkan data kualitatif, menganalisisnya berdasarkan tema-tema atau perspektif- perspektif tertentu, dan melaporkan 4-5 tema. Meski demikian, saat ini tidak sedikit peneliti kualitatif yang berusaha melampaui model analisis yang sudah lazim tersebut dengan menyajikan prosedur-prosedur yang lebih detail dalam setiap strategi penelitiannya. (Creswell, 2017: 274-275).

**Gambar 3.2 Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif**



**Sumber: (Creswell: 2017: 277)**

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis dan kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (1982) yang dikutip Moleong (2005: 248) merupakan upaya “mengorganisasikan data, memilah milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

Data yang terkumpul dianalisis melalui tahap-tahap berikut:

#### Tahap I : Mentranskripsikan Data

Pada tahap ini dilakukan pengalihan data rekaman kedalam bentuk skripsi dan menerjemahkan hasil transkripsi.

#### Tahap II : Kategorisasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan klasifikasi data berdasarkan Item-item masalah yang diamati dan diteliti, kemudian melakukan kategorisasi data sekunder dan data lapangan. Selanjutnya menghubungkan sekumpulan data dengan tujuan mendapatkan makna yang relevan.

#### Tahap III : Verifikasi

Pada tahap ini data dicek kembali untuk mendapatkan akurasi dan validitas data sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sejumlah data, terutama data yang berhubungan dengan PT Telkomsel *Regional* Jawa Barat.

#### Tahap IV : Interpretasi dan Deskripsi

Pada tahap ini data yang telah diverifikasi diinterpretasikan dan dideskripsikan. Peneliti berusaha mengoneksikan sejumlah data untuk mendapatkan makna dari hubungan data tersebut. Peneliti menetapkan pola dan

menemukan korespondensi antara dua atau lebih kategori data.

### 3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan objektivitas data (Creswell, 2013: 285-286), yaitu:

1. Validitas merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Validitas didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Guna mengatasi penyimpangan dalam menggali, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data hasil penelitian, peneliti melakukan triangulasi data baik dari segi sumber data maupun triangulasi metode yaitu:

#### A. Triangulasi Data:

Data yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan. Selain itu, juga dilakukan *cross check* data kepada narasumber lain yang dianggap paham terhadap masalah yang diteliti.

#### B. Triangulasi Metode:

Mencocokkan informasi yang diperoleh dari satu teknik observasi. Teori penggunaan data aplikatif bias dianggap sebagai triangulasi metode, seperti menggunakan teori strategi pemasaran pada dasarnya adalah praktik triangulasi dalam penelitian ini. Penggunaan triangulasi ini mencerminkan upaya untuk mengamankan pemahaman mendalam tentang unit analisis, dalam unit analisis suatu penelitian ini adalah Strategi Pengelolaan *Event* Dalam Penguatan *Brand Image* sebagai Studi Deskriptif Kualitatif *Brand Simpati* Pada *Tim Marketing*

*Communication PT Telkomsel Regional Jawa Barat.*

2. Relibilitas mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti-peneliti lain (dan) untuk proyek- proyek yang berbeda.
3. Objektivitas (konfirmasiabilitas) dilakukan untuk menunjukkan adanya konsistensi atau memberi hasil yang konsisten atau kesamaan hasil dalam penelitian.

### **3.8 Kategorisasi**

Kategorisasi terdiri atas fungsi dan prinsip kategorisasi, dan langkah-langkah kategorisasi. Kategorisasi berarti penyusunan kategori. Kategori itu sendiri berupa seperangkat tema yang disusun atas dasar pikiran, intusi, pendapat atau kriteria tertentu (Basrowi dan Suwandi, 2008:196).

Dalam tahapan-tahapan penelitian, pengolahan data bersifat dinamis yang dilakukan pada saat pengumpulan data. Data yang diperoleh dari sumber data dianalisis demi konsistensi dan keteraturan yang disusun berdasarkan kategori informan yaitu: (1) Profil informan, (2) Usia, (3) Jenis kelamin, (4) Tingkat pendidikan, dan lain-lain. Dalam keseluruhan penelitian ini, pengolahan data berlangsung secara induktif, generatif, konstruktif, dan subjektif (Alwasilah, 2012:117).

#### **3.8.1 Akses Informan**

Informan merupakan kunci dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk penelitian, dengan demikian perlunya akses untuk mendapatkan informasi terhadap informan. Suatu cara yang dilakukan oleh peneliti guna mendapatkan akses

terhadap informan yang dilakukan oleh peneliti melalui *guide* dan memberi kesan pertemuan tidak sengaja, sehingga peneliti mendapatkan informasi dari informan dan peneliti dapat mengetahui bagaimana Strategi Pengelolaan *Event* Dalam Penguatan *Brand Image* di *Regional* Jawa Barat.

Kuswarno (2009: 61) mengemukakan bahwa : Akses kepada informan menjadi “pintu gerbangnya” peneliti masuk pada dunia yang dialami informan. Penting untuk diperhatikan bagaimana peneliti mendapatkan akses kepada informan. Akses dapat melalui perkenalan langsung, diperkenalkan, atau karena bertemu tidak sengaja di lokasi penelitian.

### **3.8.2 *Rapport* Informan**

Hal yang terpenting dalam dalam penelitian studi deskriptif kualitatif adalah menjaga hubungan baik (*rapport*) dengan informan. Penelitian deskriptif kualitatif tidak bisa ditentukan berlangsung dalam waktu yang cepat dalam hitungan jam sesuai dengan berapa lama meneliti tentang Strategi Pengelolaan *Event* Dalam Penguatan *Brand Image* di *Regional* Jawa Barat. kemungkinan untuk satu informan memerlukan wawancara cukup hanya sekali, sehingga sangat penting untuk menjaga hubungan baik dengan informan demi kelengkapan data dan informasi dengan meminta nomor telepon yang bisa dihubungi dan alamat e-mail. Salah satu cara menjaga hubungan baik ini, adalah dengan mengirimkan surat melalui e-mail kepada informan, meminta informasi untuk kelengkapan data ini bisa dilakukan setelah wawancara berlangsung. Tujuannya selain untuk menjaga perasaan informan, misalnya mengucapkan terima kasih untuk kesediaannya terlibat dalam proses penelitian, juga untuk menginformasikan kegiatan penelitian selanjutnya,

apakah perlu wawancara tambahan atau tidak. (Kuswarno, 2009:61).

Menjaga hubungan baik juga penting untuk berlangsung dan kelengkapan bahan penelitian, karena ketika hasil penelitian sudah dipublikasikan (dalam bentuk skripsi), diharapkan tidak ada tuntutan dari pihak manapun, terutama informan sebagai penyumbang data, oleh karena itu harus benar-benar dinyatakan dari awal mengenai tujuan penelitian, dan kesediaan mereka mempublikasikan hasil penelitian. (Kuswarno, 2009: 61-62).

Dalam upaya membangun hubungan baik (*rapport*) dengan informan peneliti terlebih dahulu melakukan komunikasi awal dengan orang yang akan dijadikan informan dengan memperkenalkan diri sebelum melakukan wawancara. Pada saat menjalin komunikasi awal peneliti mengunjungi terhadap orang yang akan dijadikan atau menjadi informan dan menanyakan kesediaannya untuk menjadi informan.

### **3.8.3 Profil Informan**

Informan dalam penelitian ini merupakan bagian dari penelitian guna memperoleh data informasi. Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 (lima) informan sebagai karyawan PT Telkomsel Regional Jawa Barat yang sudah terbiasa melakukan pemasaran kepada konsumen. Narasumber yang telah terjaring berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, profilnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

**Informan 1**

Nama : Dedy Eko Rahardjo  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Umur : 41 Tahun  
Status : Menikah  
Jabatan : *Supervisor* Digital Product Expansion  
Pendidikan : S-1

**Informan 2**

Nama : Daniel P Tambunan  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Umur : 30 Tahun  
Status : Menikah  
Jabatan : *Senior Staff* Digital Product Expansion  
Pendidikan : S-1

**Informan 3**

Nama : Edi Rosidi  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Umur : 32 Tahun  
Status : Menikah  
Jabatan : *Supervisor Youth & Community*  
Pendidikan : S-1

**Informan 4**

Nama : Adi Supriyo  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Umur : 34 Tahun  
 Status : Menikah  
 Jabatan : *Supervisor High Value Customer*  
 Pendidikan : S-1

**Informan 5**

Nama : Erton Gheba  
 Jenis Kelamin : Laki – laki  
 Umur : 28 Tahun  
 Status : Menikah  
 Jabatan : *Junior staff Digital Product Expansion*  
 Pendidikan : S-1

**Tabel 3.1 Profil Informan**

NO	Nama Informan	Keterangan
1	Dedy Eko Rahardjo	Informan 1
2	Daniel P Tambunan	Informan 2
3	Edi Rosidi	Informan 3
4	Adi Supriyo	Informan 4
5	Erton Gheba	Informan 5

**Sumber : Data Hasil Penelitian 2020**

### 3.9 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

#### 3.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada karyawan di PT Telkomsel *Regional* Jawa Barat yang beralamat di jalan Soekarno Hatta No. 707, Kota Bandung.

#### 3.9.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan selama 5 (lima) bulan yaitu dimulai dari bulan Juli sampai dengan November 2020, seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.2 Jadwal Penelitian**

No.	Kegiatan	Jadwal Penelitian Tahun 2020				
		Jul	Agu	Sep	Okt	Nov
1	Observasi Awal	X				
2	Penyusunan Proposal Skripsi	X	X			
3	Bimbingan Proposal Skripsi	X	X			
4	Seminar Usulan Penelitian Skripsi			X		
5	Perbaikan Proposal Skripsi			X		
6	Pelaksanaan Penelitian					
7	Analisis Data					
8	Penelitian Laporan					
9	Konsultasi Skripsi	X	X			
10	Ujian Naskah Skripsi					
11	Ujian Sidang Skripsi					
12	Perbaikan Skripsi					

**Sumber: Data Hasil Penelahaan Peneliti 2020**