

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang *customer service* berbasis media sosial *facebook* (studi efektifitas dan efisiensi pelayanan administrasi TU FTIK)

#### **B. Tempat dan Waktu penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di TU Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kendari. Dan waktu penelitian dilakukan selama 1 bulan setelah proposal diseminarkan.

#### **C. Sumber dan Jenis Data**

##### 1. Sumber Data

Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden tetapi sebagai narasumber atau partisipan, informan teman dan guru dalam penelitian. Sampel dalam penelitian juga bukan disebut sampel statistik tetapi sampel teoritis karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori. Dalam penelitian kualitatif teknik sampling yang sering digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. “*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu”.<sup>1</sup> Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti sebagai objek

---

<sup>1</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV.Alfabeta, 2005), h. 54.

peneliti menjelajahi obyek atau situasi yang diteliti atau kata lain pengambilan sampel diambil berdasarkan kebutuhan peneliti. Oleh karena itu Maka dalam penelitian ini data diambil dari narasumber yang *add* pertemanan dengan akun *Facebook* Tu FTIK Iain Kendari.

*Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit lama-lama menjadi besar<sup>2</sup>. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit belum mampu memberikan data lengkap maka harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data.

Jadi penentuan sampel dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Caranya yaitu, peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan bisa memberikan data yang di perlukan, selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya itu peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang di pertimbangkan dapat memberikan data lebih lengkap.

#### **D. Jenis Data**

Pada penelitian ini digunakan 2 jenis data yaitu data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, yang didukung dengan hasil wawancara dari para informan yang dalam hal ini adalah Dekan FTIK, Ketua-ketua Prodi di FTIK, Kepala bagian tata usaha

---

<sup>2</sup>*Ibid.*, h. 54.

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Staff TU FTIK, Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari dan alumni.

Sedangkan data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan.<sup>3</sup>Data sekunder merupakan data yang tidak langsung diambil dari para informan akan tetapi melalui dokumen.<sup>4</sup> Data sekunder dalam hal ini adalah data yang berupa dokumentasi penting menyangkut profil Tata Usaha Usaha Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Staff Tata Usaha fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, mahasiswa FTIK serta unsur penunjang lainnya.Instrumen Penelitian

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Tehnik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian survei.<sup>5</sup> Penentuan tehnik pengumpulan data harus relevan dengan masalah penelitian dan karakteristik sumber data. Data yang ada dikumpulkan dengan beberapa tehnik, yaitu :

- a. Observasi adalah melihat fakta-fakta yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan. Metode ini dipilih karena dapat lebih menggali informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga hasil dari penelitian ini dapat lebih maksimal. Disamping itu, observasi juga berguna untuk memperkuat hasil wawancara yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini, pengamatan dilakukan dengan metode pengamatan yang terlibat pasif, dimana peneliti tidak terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang

---

<sup>3</sup>Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 123.

<sup>4</sup>*Ibid.*, h. 137.

<sup>5</sup>Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuanitatif*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), h.94.

dilakukan oleh para pelaku yang diamati karena kegiatan yang diwujudkan oleh tindakan-tindakan pelakunya. Pada penelitian ini juga, peneliti melakukan pengamatan terhadap media sosial yang digunakan sebagai alat komunikasi internet dan digunakan sebagai sarana *sharing*. Observasi dilakukan dengan media internet tersebut karena menggunakan sosial media (*facebook*)<sup>6</sup> disamping juga observasi di lingkungan TU FTIK Iain Kendari.

- b. Wawancara. Selain data primer yang diambil dengan, wawancara dianggap perlu untuk melengkapi data. Wawancara adalah suatu proses dinamis dimana antara responden dan pewawancara saling berinteraksi dan saling berpengaruh<sup>7</sup>. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada Kabag TU FTIK, Dekan FTIK , ketua prodi MPI, dan PGMI, mahasiswa FTIK yang berteman dengan akun facebook TU FTIK serta para staf TU FTIK.
- c. Studi Dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian.

#### **F. Teknik Pengolahan Data**

Proses pengolahan data mengikuti teori Miles dan Huberman, sebagaimana yang dikutip dalam buku Sugiyono bahwa proses pengolahan data melalui tiga tahap yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan

---

119. <sup>6</sup>Sugiyama, Kotaro & Andree, Tim. *The Dentsu Way*.(New York: McGrawHill, 2011), h.

<sup>7</sup>Eriyanto, *Opcit.* h.45

kesimpulan atau verifikasi data.<sup>8</sup> Data yang di kumpulkan kemudian diolah dan dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Dalam hal ini peneliti mereduksi data dengan merangkum data dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang berkaitan dengan “*Customer Service* Berbasis Media Sosial Facebook (Studi Efektifitas Dan Efisiensi Pelayanan Administrasi TU FTIK)”. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif dalam laporan penelitian. Dengan demikian data yang di peroleh akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai apa yang di teliti.

2. Penyajian data (*display data*)

Setelah melakukan reduksi data maka langkah kedua yaitu penyajian data. Penyajian data yaitu menyajikan data yang sudah disaring dan organisirkan secara keseluruhan dalam bentuk tabulasi kategorisasi. Dalam penyajian data dilakukan penafsiran terhadap data yang diperoleh sehingga kesimpulan yang dirumuskan menjadi lebih objektif. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan untuk memahami apa yang terjadi di lapangan, dan memahami yang akan dilakukan selanjutnya. Penyajian data yang sifatnya kualitatif seperti sikap, perilaku, dan pernyataan disajikan dalam bentuk deskriptif naratif.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi data

---

<sup>8</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV.Afabeta, 2005), h. 91.

Setelah melakukan reduksi data dan penyajian data maka yang selanjutnya adalah verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Verifikasi data atau penarikan kesimpulan yaitu teknik analisis yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka mencari makna data yang masih kabur, penuh keraguan, tetapi dengan bertambahnya data dan diambil suatu kesimpulan pada akhirnya akan ditemukan dengan mengelola data di lapangan.

### **G. Pengujian Keabsahan Data Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif perlu ditetapkan keabsahan data untuk menghindari data yang bias atau tidak valid. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari adanya jawaban dan informan yang tidak jujur. pengujian keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yaitu :

Teknik pengujian keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data yang ada untuk kepentingan pengujian keabsahan data atau sebagai bahan pembanding terhadap data yang ada. Triangulasi dilakukan dan di gunakan untuk mengecek keabsahan data yang terdiri dari sumber, metode, dan waktu.<sup>9</sup>

Pengujian keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga macam yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

#### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari lapangan penelitian melalui sumber yang berbeda.

---

<sup>9</sup>Sanafiah Faisal, *Metode Penelitian Sosial* (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 33.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, sehingga dapat disimpulkan kembali untuk memperoleh data akhir autentik sesuai dengan masalah yang ada dalam penelitian ini.

## 3. Triangulasi waktu

Dalam penelitian ini penulis melakukan triangulasi waktu, cara ini dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara dan observasi dalam waktu dan situasi yang berbeda untuk menghasilkan data yang valid sesuai dengan masalah yang ada dalam penelitian.

Penulis dalam melakukan penelitian ini, menggunakan ketiga macam pengujian keabsahan data yang telah penulis jelaskan di atas, agar data yang penulis peroleh valid.