

pelayanan sekaligus sebagai wajah perusahaan antara perusahaan dengan para pelanggannya. Namun, keadaan dilapangan menjadi cukup kompleks dalam kegiatan pelayanan dalam konteks komunikasi interpersonal. Seperti kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Telkomsel *LOOP Station* Surabaya.

Kantor pelayanan Telkomsel *LOOP Station* ini mencoba memberikan solusi bagi permasalahan pelanggannya dengan berbagai macam tahapan, alur dan model pelayanan yang diterapkan kepada pelanggan melalui *customer service* dengan menerapkan komunikasi interpersonal sebagai interaksi kepada pelanggan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan seputar penggunaan produk Telkomsel.

Kantor pelayanan Telkomsel *LOOP Station* sendiri memiliki konsep pelayanan yang bertemakan *youth* (anak muda), jadi mulai dari desain, fasilitas hingga ke pelayanan juga di buat dengan konsep anak muda. Pada umumnya sebuah kantor pelayanan lebih menjalankan fungsionalitasnya dengan konsep yang formal & cenderung membosankan. Namun, *LOOP Station* agak berbeda terutama pada segi pelayanan, terkesan non formal mulai dari penampilan seperti menggunakan *t-shirt* dan celana *jeans* hingga ke komunikasi yang digunakan menyesuaikan dengan konsep *youth* pada pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, dengan adanya fasilitas bertemakan *youth* (anak muda) menjadikan kantor pelayanan yang *full music, event-event* anak muda, keramaian. Di satu sisi dengan adanya konsep kantor pelayanan yang demikian dapat memberikan fasilitas rekreasi bagi pelanggan, sedangkan di sisi lain hal ini secara tidak langsung agak mengganggu di pelayanan.

Telkomsel *LOOP Station* Surabaya merupakan sebuah kantor pelayanan di gabungan dengan tempat berkeaktifitas anak – anak kalangan muda berusia 18-25 tahun sekaligus diperuntukkan bagi pelangggan pengguna kartu *provider* Telkomsel yang ingin melakukan pembayaran tagihan kartu atau memperbaiki permasalahan pada kartu, jaringan atau pada *setting handphonenya*. Pada pelanggan tidak ada segmentasi, jadi pelanggan yang datang bisa dari berbagai macam kalangan, baik usia, karakter, budaya, kondisi fisik dan psikologis serta kebutuhan yang berbeda – beda. Sehingga, pada proses pelayanan ini rentan terjadi perbedaan persepsi dan interpretasi yang bisa menimbulkan problem baru semisal, pelanggan yang tidak terima terhadap penjelasan dari *customer service* tentang harga paket internet yang tidak stabil tanpa ada pemberitahuan.

Dengan demikian, beberapa realita lapangan yang dapat peneliti paparkan sebagai pijakan awal mengapa peneliti mengadakan penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil penelitian di Telkomsel *LOOP Station*, sebuah sarana pelayanan bagi pengguna Telkomsel yang berbasis telekomunikasi selular dan jaringan, karena peneliti ingin mengetahui komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan pelanggannya di Telkomsel *LOOP Station*.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian konteks penelitian diatas agar memiliki batasan maka peneliti menentukan fokus penelitian yakni :

1. Bagaimana pola komunikasi interpersonal *antara customer service* dengan pelanggan di Telkomsel *LOOP Station* Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

Mendeskripsikan pola komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan pelanggan di Telkomsel *LOOP Station* Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan atas fokus penelitian dan tujuan penelitian yang dipaparkan, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengembangkan teori atau keilmuan tentang komunikasi interpersonal. Khususnya komunikasi interpersonal pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi pemikiran pada masyarakat sekitar dan khususnya pada mahasiswa. Peneliti juga berharap bahwa dari hasil penelitian ini dapat memberikan keuntungan

dipahami oleh para anggota adapun pesan non verbal berupa gerak tubuh dan mimik wajah anggota dan juga kaos dan stiker.

Inti dari ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal lebih mengarah kepada pemahaman simbol tiap individu agar mereka dapat berkomunikasi dengan baik, juga dengan pemahaman komunikasi non verbal yang mereka gunakan.

Kedua, Rohmatul Hidayati. 2016 Komunikasi Interpersonal Hipnoterapis pada Klien di Aareiza Management. Dalam penelitian ini, peneliti mengangkat dua fokus penelitian, yaitu : 1) Bagaimana komunikasi interpersonal hipnoterapis pada klien di Aareiza Management, 2) Apa hambatan komunikasi interpersonal hipnoterapis pada klien di Aareiza Management.

Untuk menjawab pertanyaan diatas, peneliti menggunakan menggunakan pendekatan psikoanalisis dan jenis penelitian deskriptif kualitatif karena bermaksud mendalami dan menghayati suatu obyek. Subjek dalam penelitian ini adalah hipnoterapis dan klien di Aareiza *Management*. Sedangkan teori yang digunakan adalah teori psikoanalisa adalah suatu pandangan tentang manusia, dimana ketidaksadaran memainkan peranan sentral yang didalamnya membahas konsep tentang pemecahan masalah, yang bertujuan untuk mengubah struktur psikologi dalam manusia.

Adapun hasil penelitian dari pengumpulan data dilapangan ditemukan bahwa 1) Proses komunikasi interpersonal hipnoterapis pada klien dimulai dari tahap *Pacing Leading, Modality, Sugestibility dan Client –Centered*. Komunikasi alam bawah sadar dapat menyembuhkan klien melalui proses hipnoterapi. 2) Hambatan-hambatan

dalam proses hipnoterapi dapat terjadi karena beberapa faktor. Seperti, hambatan fisik, semantik, mekanik, *Blocking Mental*, psikologis dan biologis. Seluruh hambatan tersebut akan dapat diatasi dengan terapis melalui prosedur-prosedur terapi dan hipnoterapi yang ada.

Dari penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa seorang hipnoterapis yang menggunakan komunikasi interpersonal lebih cenderung menggunakan alam bawah sadat dari kliennya untuk membantu proses penyembuhan keluhan. Kemudian untuk hambatan cukup menyeluruh dari yang ada pada diri manusia pada umumnya namun karena peneliti meneliti seorang hipnoterapis, hambatan semacam itu bisa teratasi.

Jadi perbedaan yang bisa ditemukan dalam penelitian ini adalah objek kajian berbeda dan lebih spesifik ke pola komunikasi yang dibangun oleh *customer service* dalam sebuah sarana pelayanan publik dengan para pelanggannya, serta pendeskripsian hambatan peneliti lebih ke apa hambatan dalam penerapan pola komunikasi interpersonal *customer service* dengan pelanggannya.

F. Definisi Konsep Penelitian

Konsep adalah unsur pokok dari pada penelitian. Kalau masalahnya dan kerangka teoritisnya sudah jelas, biasanya sudah diketahui pula fakta mengenai gejala-gejala yang menjadi pokok penelitian dan suatu konsep sebenarnya adalah definisi secara singkat dari sekelompok fakta atau gejala itu.

1. Pola Komunikasi

Pola menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai model. Model sendiri adalah representasi suatu fenomena, baik nyata maupun abstrak dengan menonjolkan unsur – unsur terpenting fenomena tersebut.⁵ Selain itu pola juga bisa diartikan sebagai suatu gambaran yang sistematis dan abstrak, dimana menggambarkan potensi – potensi tertentu yang berkaitan dengan berbagai aspek dari sebuah proses.

Pola dibangun agar dapat mengidentifikasi, menggambarkan atau mengkategorisasikan komponen – komponen yang relevan dari suatu proses. Menurut B Audrey fisher, “ pola adalah analogi yang mengabstrasikan dan memilih bagian dari keseluruhan, unsur, sifat atau komponen yang penting dari fenomena yang dijadikan model. Pola adalah gambaran informal untuk menjelaskan atau menerapkan teori.⁶

Komunikasi sebagai ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam berkomunikasi, juga dapat merepresentasikan bentuk – bentuk pola atau juga bisa disebut dengan model. Pola komunikasi dibuat dan digunakan untuk membantu dalam memberikan definisi tentang sebuah interaksi komunikasi, selain itu juga untuk menspesifikan model – model komunikasi yang ada dalam hubungan manusia. Selain itu model atau pola juga dapat membantu dalam memberikan gambaran fungsi komunikasi dari

⁵ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014) hlm. 131

⁶ *Ibid*, hlm. 132

segi alur kerja, membuat hipotesis riset dan juga untuk memenuhi perkiraan – perkiraan praktis dalam strategi komunikasi.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar perorangan dan bersifat pribadi baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) ataupun tidak langsung (melalui medium). Contohnya kegiatan percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, surat-menyurat pribadi.⁷

Menurut Kathleen S. Verderber et al, komunikasi antarpribadi merupakan proses melalui mana orang menciptakan dan mengelola hubungan mereka, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan makna.⁸

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang menimbulkan *feedback* dari aktivitas komunikasi tersebut. Komunikasi antarpribadi biasa dilakukan oleh setiap manusia untuk memenuhi kebutuhan sosial mereka. Dengan melakukan aktivitas berkomunikasi dengan sesamanya manusia akan mengalami banyak pengalaman, kepuasan, saling mengenal dan saling memenuhi kebutuhannya satu sama lain.

Komunikasi interpersonal juga banyak memiliki manfaat bagi kelangsungan hidup manusia. Aktivitas komunikasi interpersonal memang

⁷ Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta : KENCANA,2007), hlm 32

⁸ Muhammad Budyatna, Leila Mona Ganiem, *Teori Komunikasi Antarpribadi*, (Jakarta : KENCANA, 2012), hlm 14

banyak membantu perkembangan sosial manusia. Seperti contoh : Komunikasi antara guru dengan murid dalam proses pembelajaran, komunikasi antara penjual dan pembeli dalam proses jual-beli, komunikasi antara sesama teman dalam pembentukan keakraban, komunikasi antara seorang pelayan publik dengan pelanggannya. Sehingga hubungan yang terbentuk dari komunikasi tersebut adalah komunikasi interpersonal.

3. *Customer service*

Customer Service sebagai ujung tombak perusahaan dalam melayani pelanggan dan menjual produk atau jasa yang ditawarkan, merupakan divisi terdepan dalam memberikan *service* kepada pelanggan. Peran *Customer Service* sangat besar dalam perusahaan. Seorang *Customer Service* dalam berhubungan langsung dengan pelanggan harus selalu bersikap ramah, sopan, bersedia mendengarkan apa yang dikatakan dan dinyatakan pelanggan, sabar dalam melayani, dan tidak menanggukkan suatu pelayanan yang segera dapat dilakukan. Jadi, konsep *customer service* adalah sebuah divisi pelayan pelanggan perusahaan yang berbasis jasa, dimana pelanggan yang mereka tangani adalah para pengguna produk dari perusahaan mereka. Sehingga seorang *customer service* harus mampu dalam menanggapi dan memberikan solusi dengan baik dalam pelayanan seputar produk yang menjadi konteks yang dibicarakan oleh pelanggan, baik itu positif atau negatif.

Selain itu seorang *Customer Service* juga harus mampu melayani setiap pertanyaan pelanggan. Dengan demikian diharapkan ia dapat mempertahankan pelanggan yang sudah tetap, juga dapat mengajak mereka yang belum menjadi pelanggan agar menjadi pelanggan. Fungsi dan tugas-tugas *Customer Service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima. Tugas pokok *Customer Service* adalah sebagai berikut :⁹

1. Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir
 2. Membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan
 3. Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan
 4. Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan
4. Pelanggan

Pelanggan adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Jika tujuan pembelian produk tersebut untuk dijual kembali (Jawa: kulakan), maka dia disebut pengecer atau distributor.¹⁰ Pelanggan disini diartikan sebagai seseorang yang membutuhkan solusi akan setiap permasalahan yang terjadi dengan produk yang dia gunakan. Atau

⁹ Dwi Novel Putri Yanti. *Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service Di PT. Indosat, Tbk Balikpapan*. eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 1, Nomor 2. 2013. Hlm. 42-43

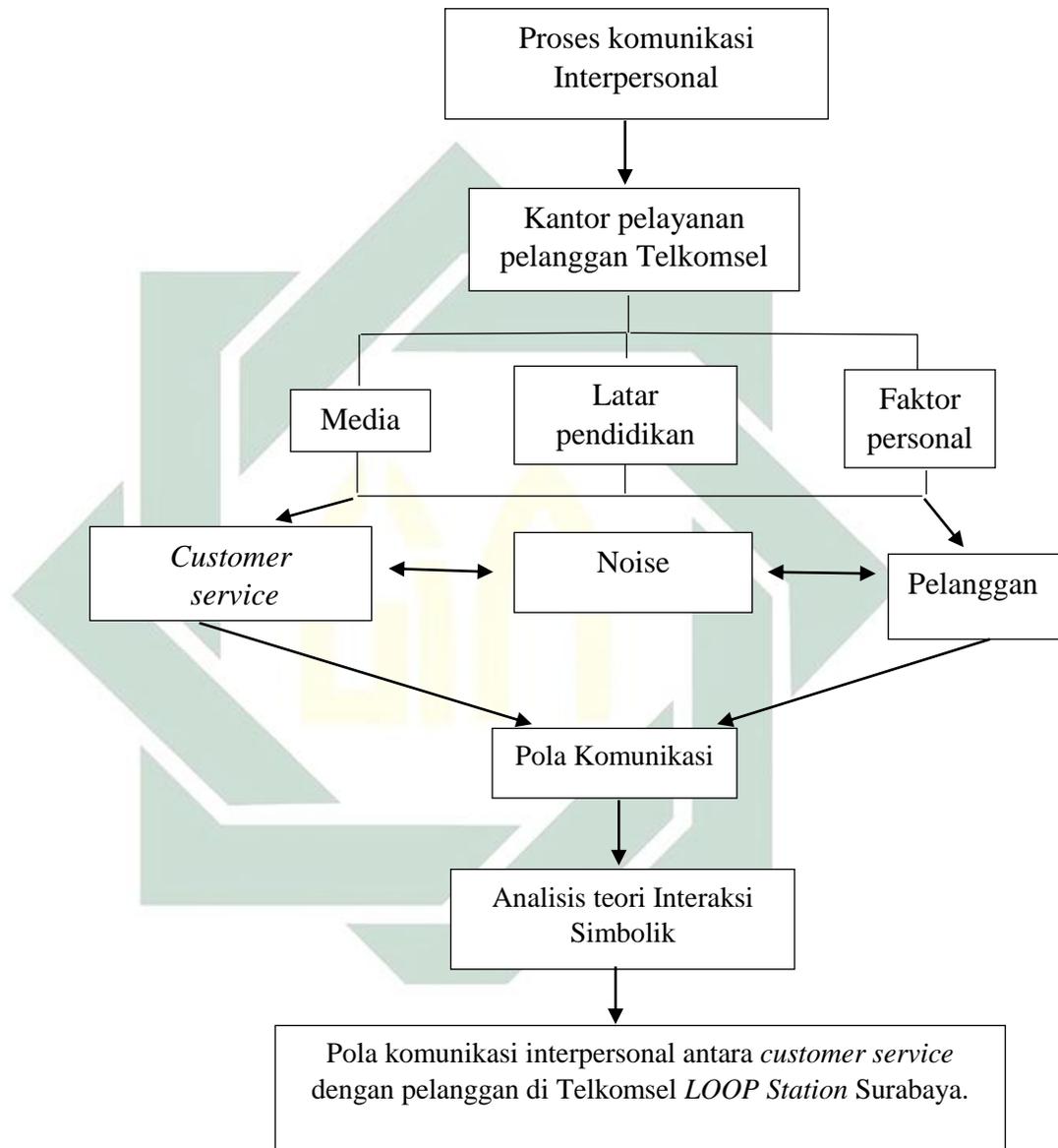
¹⁰ <http://www.jelajahinternet.com/2016/02/101-pengertian-dan-prilaku-pelanggan-menurut-para-ahli-beserta-faktornya.html> diakses pada 10 November 2016 pukul 17:45

seseorang yang memerlukan penanganan khusus atau ingin mencari penawaran khusus untuk memenuhi kebutuhannya.

Pelanggan yang dimaksud disini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan dari *provider* Telkomsel berupa produk kartu perdana, pulsa, paket internet dan lain sebagainya. Pelanggan ini datang ke kantor pelayanan Telkomsel *LOOP Station* dalam rangka ingin mendapatkan pelayanan untuk mengatasi seputar permasalahan yang ia alami tentang produk dari yang ia gunakan juga dalam rangka melakukan pembayaran tagihan kartu.

G. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir penelitian akan memberi panduan pada peneliti dalam melakukan penelitiannya. Serta memperketat data-data yang diperoleh nantinya. Dalam penelitian ini yang berjudul **Pola Komunikasi Interpersonal pelayanan publik pada pelayanan *customer service* terhadap pelanggan di *LOOP Station Surabaya***, peneliti memaparkan secara skematik teoritis dengan alur pemikiran sebagai berikut :



Bagan 1.1

Kerangka Pikir Penelitian

Bagan diatas merupakan gambaran kerangka pikir penelitian yang akan peneliti gunakan sebagai proses pemikiran ketika meneliti. Sedikit penjelasan mengenai

bagan diatas yang menjadi basis pemikiran adalah tentang sebuah proses komunikasi interpersonal yang terjadi di dalam sebuah kantor pelayanan pelanggan Telkomsel, terkait yang akan diteliti adalah antara *customer service* (pelayanan pelanggan) dan *customer* (pelanggan) di tiap individu memiliki latar belakang yang berbeda-beda, namun peneliti menggunakan latar belakang pada media, latar pendidikan dan faktor personal individu dan beberapa faktor yang berkembang ketika melakukan penelitian nantinya di karenakan kondisi di dalam sebuah kantor pelayanan adalah heterogen.

Dalam proses komunikasi interpersonalnya, antara *customer service* dengan pelanggannya tentunya ada penghambat atau *noise* (gangguan) dalam proses penyampaian pesan timbal balik antara keduanya selain berdasarkan beberapa faktor diatas. Lalu disinilah letak pola komunikasi itu terjadi, baik verbal maupun non-verbal yang berkaitan dengan bentuk komunikasi interpersonal *customer service* dalam upaya memberikan pelayanan terhadap *customer* yang ditanganinya.

Dalam penelitian ini, adapapun teknik analisis datanya adalah analisis data kualitatif yang akan selalu bersifat dinamis mengikuti perkembangan di lapangan, baik yang bersifat eksternal maupun internal dalam proses komunikasi pelayanan *customer service*, dikombinasikan dengan analisis teori interaksi simbolik yang akan melihat interaksi sebagai aktivitas pemaknaan aktif dan cara – cara berfikir menjadi sebuah tindakan dalam komunikasi interpersonal.

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

a. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif. Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling bahkan populasi atau samplingnya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Disini yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.¹¹ Dalam pendekatan secara fenomenologi ini peneliti memaparkan secara jelas bagaimana pola komunikasi interpersonal yang di gunakan *customer service* kepada pelanggan di *LOOP Station* Surabaya.

b. Jenis Penelitian

Menurut Botgar dan Tailor, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata- kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹²

Jenis penelitian ini tidak mempersoalkan jaringan hubungan antar variabel antededen yang menyebabkan sesuatu gejala sosial. Oleh karena itu, pada penelitian deskriptif, tidak terlalu menggunakan pengujian hipotesis (seperti yang dilakukan

¹¹ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana , 2009), hlm. 56-57.

¹² Suwandi Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm 1

pada penelitian eksplanasi) ; berarti tidak dimaksudkan untuk membangun dan mengembangkan teori. Dalam pengolahan dan analisis data, lazimnya menggunakan pengolahan *statistic* yang bersifat deskriptif (*statistic deskriptif*). Sehingga dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, peneliti mendeskripsikan wawancara mendalam terhadap subyek penelitian. Hasil wawancara berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari subyek penelitian di kantor pelayanan pelanggan Telkomsel.

2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian

a. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah *customer service* dan pelanggan di Telkomsel *LOOP Station* Surabaya. Para informan yang dapat memberikan informasi kepada peneliti tentang komunikasi interpersonal *customer service* pada pelanggan di Telkomsel *LOOP Station* Surabaya.

b. Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi interpersonal *customer service* dengan pelanggan dan apa hambatan komunikasi interpersonal *customer service* pada pelanggan di Telkomsel *LOOP Station* Surabaya.

c. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah di Telkomsel *LOOP Station* Surabaya, tepatnya di jalan Raya Darmo nomor 110 Surabaya. Peneliti memilih lokasi tersebut karena masih berada di wilayah Surabaya. Dengan pertimbangan lain bahwa jam kerja, jadwal dan jumlah pelanggan yang cukup banyak dan padat.

Telkomsel *LOOP Station* Surabaya juga memiliki ruang *meeting* yang bisa digunakan para pelanggan untuk keperluan kelompok atau komunitas bagi yang memiliki.

3. Jenis Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Jenis data

Dalam suatu penelitian diperlukan jenis data yang dapat digolongkan menjadi dua yakni:

1) Jenis Data Primer, yaitu diperoleh melalui sumber dimana biasanya dilakukan dalam dua cara yakni:

(a) Observasi

Penulis mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian. Objek penelitian penulis yakni komunikasi interpersonal *customer service* pada pelanggan pada saat proses pelayanan di Telkomsel *LOOP Station* Surabaya.

(b) *Indepth Interview* (Wawancara Mendalam)

Penulis melakukan wawancara mendalam secara langsung dengan pihak yang dianggap dapat memberikan informasi (informan) dan berkompeten sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai informan inti adalah *customer service* dan pelanggan di Telkomsel *LOOP Station*.

2) Jenis Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi pustaka dengan membaca literatur, buku-buku bacaan dan tulisan ilmiah yang berkaitan dan relevan dengan objek penelitian yang akan diteliti.

b. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan dan informan, selebihnya adalah data tambahan seperti hasil wawancara dan lain-lain :¹³

1. Data Primer

Merupakan jenis data pokok atau utama. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) yang secara khusus di kumpulkan oleh peneliti untuk menjawab penelitian.¹⁴

¹³ Lexy J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung; Remaja Rosda Karya, 2002) hlm. 122.

¹⁴ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public relation dan Komuniaksi. Edisi 1, Cet. Ke 3* (Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada, 2006) hlm. 260

Data primer adalah sumber data yang berasal dari sumber data langsung dalam penelitian untuk tujuan tertentu. Dalam penelitian ini yang termasuk sebagai sumber data primer adalah dari hasil wawancara dengan *customer service* dan pelanggan Telkomsel *LOOP Station* Surabaya.

Peneliti melakukan proses wawancara dalam upaya menggali data atau informasi yang berkaitan dengan penelitian, peneliti hanya menggunakan alat bantu draf pertanyaan, buku tulis, bolpoint, perekam untuk mencatat informasi yang disampaikan oleh informan yakni enam *customer service* dari Telkomsel *LOOP Station* Surabaya dan pelanggan ketika pelayanan.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti.¹⁵ Data ini berupa studi kepustakaan.

Disini peneliti mencari data penelitian bersumber dari bahan bacaan yaitu dengan cara mempelajari melalui internet dan buku-buku referensi tentang penelitian ini. Selain itu data sekunder ini berbentuk data yang sudah tersedia misalnya profil Telkomsel *LOOP Station* dan berbagai literatur yang mendukung. Data sekunder ini untuk memperkuat data dan informasi penelitian yang telah ada. Dalam memilih sumber data informan, peneliti menggunakan informan potensial dan bersedia untuk diwawancarai.

¹⁵ Lexy J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002) hlm. 86

c. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data yang dilakukan di lapangan harus menggunakan teknik maupun metode yang tepat dan relevan dengan kondisi yang ada di lapangan.

1. Teknik Observasi

Observasi atau pengamatan terlibat menurut Becker et al. adalah pengamatan yang dilakukan sambil sedikit banyak berperan serta dalam kehidupan orang yang peneliti teliti. Pengamat terlibat mengikuti orang-orang yang diteliti dalam kehidupan sehari-hari mereka, melihat apa yang mereka lakukan, kapan, dengan siapa dan dalam keadaan apa, menanyai mereka mengenai tindakan mereka.¹⁶

Disini peneliti melakukan pengamatan terhadap realita yang terjadi di kantor pelayanan pelanggan Telkomsel *LOOP Station* Surabaya. Peneliti melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai fakta dan kondisi di lapangan, selanjutnya membuat catatan-catatan hasil pengamatan tersebut.

¹⁶ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigama Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 163.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh data yang diinginkan dengan cara memberikan pertanyaan langsung dalam hal ini kepada informan. Di dalam wawancara itu, para narasumber sudah mengetahui kalau mereka sedang diwawancarai dan mengetahui apa maksud dari wawancara tersebut.¹⁷

Peneliti melakukan serangkaian tanya jawab secara mendalam kepada *customer service* dan pelanggan di Telkomsel *LOOP Station* Surabaya. Peneliti mengajukan pertanyaan dengan menggunakan bahasa pertanyaan yang mudah dipahami oleh informan berdasarkan latar belakang tingkat pengetahuan informan.

Wawancara ini merupakan wawancara tatap muka antara peneliti dengan informan. Disini peneliti adalah instrumen utama penelitian. Dalam wawancara ini peneliti berusaha memperoleh informasi terkait dengan fokus penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dari asal katanya dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dokumen adalah rekaman peristiwa yang lebih dekat dengan percakapan, menyangkut persoalan pribadi dan memerlukan

¹⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm.189.

interpretasi yang berhubungan sangat dekat dengan konteks rekaman peristiwa tersebut.¹⁸

Dokumentasi digunakan peneliti ketika mengumpulkan data, data-data dari dokumentasi berupa segala macam bentuk informasi yang berhubungan dengan penelitian yang dimaksud dalam bentuk tertulis atau rekaman suara. Mengenai hal-hal yang berupa catatan kegiatan dan rekaman suara. Dan foto-foto berbagai kegiatan yang dilakukan. Dokumentasi ini untuk membantu peneliti membuktikan kebenaran penelitian yang telah dilakukan.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data berkaitan dengan bagaimana peneliti akan menerapkan prosedur penyelesaian masalah untuk menjawab perumusan masalah penelitian. Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah jenis analisis kualitatif.

Penelitian kualitatif ini bersifat induktif yaitu peneliti membiarkan permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Peneliti menghimpun data dengan pengamatan yang seksama dan mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam serta hasil analisis dokumen lainnya yang menunjang. Penelitian ini akan menggali dan menggabungkan dari sumber data yang tersedia yaitu:

¹⁸ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), hal. 97

- a. Sumber kepustakaan, maksudnya adalah memperoleh data teoretis dengan cara membaca, mempelajari literatur-literatur yang ada hubungannya dengan permasalahan dalam penelitian.
- b. Sumber lapangan, maksudnya adalah mencari data dengan cara terjun langsung pada obyek penelitian untuk memperoleh data yang konkrit dan valid tentang segala sesuatu yang diselidiki.

5. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini, ada 4 tahapan yang dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan pengambilan data yaitu dengan prosedur :¹⁹

a. Tahapan Pra Lapangan

Pada tahap ini peneliti melakukan berbagai persiapan, baik yang berkaitan dengan konsep penelitian maupun persiapan perlengkapan yang dibutuhkan di lapangan. Diantaranya adalah menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah:

1. Menyusun Rancangan Penelitian

Pada tahap ini peneliti membuat usulan judul penelitian yang berbentuk dalam proposal penelitian yang sebelumnya telah didiskusikan dengan dosen pembimbing, untuk kemudian

¹⁹ Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2009), hlm. 127.

diseminarkan dengan beberapa dosen pendamping dan penguji. Proposal penelitian ini terdiri dari latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian hasil penelitian terdahulu, definisi konsep, kerangka pikir, metode penelitian.

2. Memilih Lapangan Penelitian

Dalam hal ini peneliti mengambil lokasi penelitian di kantor pelayanan pelanggan Telkomsel *LOOP Station* Surabaya.

3. Mengurus Perizinan

Setelah membuat usulan penelitian dalam bentuk proposal, pertama-tama yang perlu dilakukan oleh peneliti ialah mengurus izin kepada yang berwenang memberikan izin bagi pelaksanaan penelitian, ketua jurusan, dekan fakultas, kepala instansi seperti pusat dan lain-lain.

Selain mengetahui siapa yang berwenang, segi lain yang perlu diperhatikan ialah persyaratan lain yang diperlukan. Persyaratan itu dapat berupa (1) surat tugas, (2) surat izin instansi di atasnya, (3) identitas diri seperti KTP, foto dan lain-lain, (4) perlengkapan penelitian barangkali perlu diperlihatkan juga seperti kamera foto, *tape recoder*, *video recorder*, dan sebagainya, (5) barangkali dalam hal tertentu pemberi izin mempersyaratkan agar peneliti memaparkan

maksud, tujuan, hasil penelitian yang diharapkan, siapa-siapa yang harus dihubungi dan lain-lain.²⁰

4. Menjajaki dan Menilai Lapangan

Tahapan ini belum sampai pada titik yang menyingkapkan bagaimana penelitian masuk lapangan dalam arti mulai mengumpulkan data yang sebenarnya. Jadi, tahapan ini barulah merupakan orientasi lapangan, namun dalam hal-hal tertentu telah menilai keadaan lapangan.

Penjajakan dan penilaian lapangan akan terlaksana dengan baik apabila peneliti sudah membaca terlebih dahulu dari kepustakaan atau mengetahui melalui orang dalam tentang situasi dan kondisi daerah tempat penelitian dilakukan. Sebaiknya sebelum menjajaki lapangan, peneliti sudah mempunyai gambaran umum tentang, geografi, demografi, sejarah dan sebagainya. Hal tersebut akan sangat membantu penjajakan lapangan.²¹ Peneliti juga harus menyediakan format pertanyaan yang akan diajukan, dalam bentuk pedoman wawancara.

5. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Informan disini adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi,

²⁰ Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2009), hlm. 128

²¹ Ibid, hlm 130

dia harus memiliki banyak pengalaman tentang latar penelitian. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informan. Sebagai pelanggan dengan kebbaikannya dan dengan kesukarelaannya informan dapat memberikan pandangan dari segi tentang nilai-nilai, sikap, pola pikir, proses, dan *feedback* komunikasi yang menjadi latar penelitian tersebut.

Kegunaan informan bagi peneliti ialah membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin. Di samping itu pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informan yang terjaring, jadi sebagai *sampling internal*, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.²²

6. Menyiapkan Perlengkapan

Peneliti hendaknya menyiapkan tidak hanya perlengkapan fisik, tetapi segala macam perlengkapan penelitian yang di perlukan. Yang harus dilakukan oleh peneliti agar proses penelitian berjalan lancar terutama pada saat wawancara yaitu seperti : Alat tulis *Blocknote*, *Ball Point*, *Tape Recorder*, kertas, buku catatan, kamera dan sebagainya. Agar hasil wawancara tercatat dengan baik (jika catatan hilang, masih

²² Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2009), hlm. 132

ada rekaman) sehingga karyanya dapat di dokumentasikan. Persiapan penelitian lainnya yang perlu pula dipersiapkan ialah jadwal yang mencakup waktu.²³

b. Tahapan Lapangan

Tahapan lapangan dibagi atas tiga bagian yaitu : (1) memahami latar penelitian, untuk memasuki tahapan di lapangan, peneliti perlu memahami latar penelitian terlebih dahulu. Di samping itu, peneliti perlu mempersiapkan dirinya, baik secara fisik maupun secara mental. (2) memasuki lapangan, dan (3) berperan serta sambil mengumpulkan data.²⁴

Tahap ini peneliti lebih fokus pada pencarian dan pengumpulan data dilapangan, serta mengamati segala bentuk aktivitas yang ada dilokasi penelitian. Sambil menulis catatan lapangan untuk tahap berikutnya. Meskipun tidak mungkin seseorang melakukan dua hal secara bersamaan, akan tetapi dengan catatan lapangan ini, diharapkan peneliti akan lebih paham dan ingat akan data-data yang diperoleh pada tahapan ini. Untuk mengingat akan informasi dan data-data, peneliti juga dibantu dengan rekaman suara yang telah dilakukan.

²³ Ibid. hlm 133

²⁴ Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2009), hlm. 137

c. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data yaitu tahap dimana peneliti mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Pada tahap ini, peneliti mulai menelaah seluruh data yang terkumpul seperti hasil wawancara, pengamatan, catatan lapangan, dokumentasi dan data lain yang kemudian diklasifikasi dan dianalisa.

d. Tahap Penulisan Laporan

Tahap dimana peneliti menuangkan hasil dari penelitian ke dalam suatu laporan. Tahap ini adalah tahap akhir dari seluruh prosedur penelitian, dan disini peneliti dituntut kekreatifannya dalam menulis. Tentunya penulisan laporan sesuai dengan prosedur penelitian, karena penulisan yang baik akan menghasilkan kualitas yang baik pula terhadap penelitian. Adapun penulisannya mulai dari tahap pertama yaitu perumusan masalah sampai tahap akhir yaitu analisa data yang ditunjang dengan keabsahan data yang ditulis dalam penulisan yang berbentuk skripsi. Dalam penulisan laporan ini ditunjang sistematika pembahasan.

I. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN. Dalam bab ini meliputi latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, definisi konsep penelitian, kerangka pikir penelitian, metode penelitian.

yang didalamnya membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, subyek, obyek dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta tahapan-tahapan penelitian.

BAB II : KAJIAN TEORITIS. Bab ini berisi mengenai teori dari buku-buku yang ditemukan peneliti guna mendukung judul dari penelitian ini dan model metodologi penelitian yang diterapkan dalam menganalisa data.

BAB III : PENYAJIAN DATA. Bab ini berisi tentang Deskripsi subyek, obyek, lokasi penelitian, dan deskripsi tentang data penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA. Bab ke empat dalam laporan penelitian ini berisi mengenai penjelasan hasil penelitian yang diperoleh peneliti sesuai dengan teori

BAB V : PENUTUP. Dalam bab ini membahas tentang simpulan dan rekomendasi.

DAFTAR PUSTAKA : Bagian ini berisi buku-buku dan sumber-sumber lain yang diperoleh peneliti guna memperoleh data, dan mendukung pengumpulan data yang lengkap atas penelitian ini.