

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara atau teknik yang digunakan untuk mencapai tujuan peneliti. Menurut Afrizal (2014: 12) metode penelitian diartikan sebagai cara digunakan oleh peneliti untuk memecahkan masalah dan mencari jawaban atas pertanyaan – pertanyaan penelitiannya. Prof Dr. Noeng Muhadjir dalam Darus Antonius (2014:44) mengemukakan metode penelitian adalah cara- cara atau teknik- teknik yang digunakan dalam suatu penelitian untuk mencapai tujuan penelitian yang dilakukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan varian analisis isi yakni peneliti mengumpulkan dan menganalisis yakni; Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Asal Timor Leste.

3.1 Jenis Penelitian Dan Metode Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Sesuai dengan maksud dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini bertujuan untuk membuat deksripsi secara sistematis, faktual, akurat tentang Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Asal Timor Leste. Keuntungan penelitian deskriptif kualitatif ialah peneliti berperan sebagai pengamat langsung dan berada

di tengah objek yang diteliti melalui wawancara secara langsung dengan Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang dan Mahasiswa Timor leste.

3.1.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Studi kasus adalah studi yang dilakukan secara mendalam terhadap Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa, terbatas pada objek khas dalam suatu ruang dan waktu tertentu yang kesimpulannya hanya berlaku untuk objek tersebut dalam ruang dan waktu tertentu pula.

Dalam studi kasus peneliti, menjelaskan secara mendalam banyak ciri dan sedikit kasus melalui durasi waktu. Studi kasus merupakan satu strategi penelitian yang secara umum lebih cocok digunakan untuk situasi bila pokok bentuk pertanyaan suatu penelitian berkenan dengan “bagaimana”. Studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang penelaannya kepada satu kasus yang dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komperhensif (Silalahi, 2009:186).

3.2 Lokasi Penelitian Dan Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor imigrasi kelas 1 TPI Kupang yang berlokasi di jalan bumi III oesapa selatan Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste di Kota Kupang.

3.3 Satuan Kajian, Informen Kunci dan Alasan Pemilihan Informen

Adapun satuan kajian teknik sampling, informan, dan alasan pemilihan informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1 Satuan Kajian

Satuan kajian biasanya diterapkan juga dalam rancangan penelitian. Keputusan tentang penentuan informan besarnya dan strategi sampling pada dasarnya bergantung pada penetapan satuan kajian. Adapun satuan kajian dalam penelitian ini adalah Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste.

3.3.2 Informen Kunci

Penelitian ini bersifat Kualitatif maka informannya ditentukan sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu seperti penguasaan data dan informasi tentang Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste. Pemilihan informan dalam penelitian ini berdasarkan tujuan, yang dimaksud berhubungan dengan tujuan penelitian yakni; gaya komunikasi yang di pakai dalam Pelayanan Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang terhadap Mahasiswa Timor Leste. Informasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah :

1. Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang bagian Teknologi dan Komunikasi

Imigrasi :

(Laki-laki) = 2 orang

(Perempuan) = 1 orang

2. Mahasiswa asal Timor Leste :

(Perempuan) = 2 orang

(Laki-laki) = 1 orang

Jumlah Seluruhnya = 6 orang

3.3.3 Alasan Pemilihan Informan

Alasan penulis memilih keenam orang pemilihan informan ialah karena keenam informan tersebut memiliki frekuensi timbal balik dalam menggunakan gaya komunikasi dalam proses pelayanan konsuler kantor imigrasi kupang ini sekitar 4-5 kali, sehingga mengakibatkan keenam kunci informan dalam Gaya Komunikasi Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Asal Timor Leste yakni: gaya komunikasi dua arah (equalitarium style), gaya komunikasi atentif (attentif style), dan gaya komunikasi kooperatif (cooperative style).

3.4 Konstruk Dan Indikator Penelitian

Pada bagian ini akan menjelaskan definisi konstruk dan indikator dari penelitian ini.

3.4.1 Konstruk Penelitian

Konstruk penelitian memiliki fungsi yang sama seperti sebuah konsep tetapi lebih abstrak karena ditandai oleh hubungan langsung abstraksi dan manifestasi yang diamati. Konstruk adalah konsep yang dapat diamati dan diukur atau memberikan batasan kepada konsep yang akan diteliti atau digali datanya.

Konstruk dalam penelitian ini adalah Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste, yakni; Gaya Komunikasi Dua Arah (*Equalitarium Style*), Gaya Komunikasi Atentif (*Attentif Style*), Gaya Komunikasi Kooperatif (*Cooperative Style*).

3.4.2 Indikator penelitian

Adapun indikator dalam penelitian ini yaitu; Peneliti ingin mencari tahu tentang Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste, maka dari itu petugas pelayanan konsuler pada divisi imigrasi bagian Teknologi dan Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang pun harus mampu melihat dan menggunakan gaya komunikasi yang tepat saat menyampaikan pesan dan informasi dalam pelayanan yakni :

a) Gaya Dua Arah (*Equalitarium Style*)

Aspek penting gaya komunikasi ini adalah adanya landasan kesamaan, ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah (*two-way traffic of communication*).

b) Gaya Atentif (*Attentif Style*)

Gaya seseorang yang berkomunikasi dengan memberikan perhatian penuh kepada orang lain, bersikap simpati bahkan empati, mendengarkan orang lain dengan sungguh-sungguh.

c) Gaya Kooperatif (Cooperative Style)

Gaya komunikasi ini dapat dilihat bahwa proses pelayanan merupakan proses sosialisasi yang mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri dan relasi.

3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti di lapangan secara langsung dari informen sesuai pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperlukan untuk menunjang data primer yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder ini akan dicari melalui studi dokumen yang diperoleh dari referensi-referensi, dalam hal ini peneliti tidak langsung memperoleh data dari sumbernya.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data atau informasi yang jelas di lapangan, maka penulis menggunakan metode yakni sebagai berikut:

a. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam yakni cara mengumpulkan informasi secara langsung, dimana penulis bertatap muka secara langsung dengan informan agar dapat memperoleh data secara lengkap (Darus 2002:63). Wawancara mendalam yang dilakukan terhadap 6 orang Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang dan Mahasiswa Timor Leste, berharap mendapatkan informasi dengan informan yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek. Wawancara dilakukan melalui tatap muka langsung pada ruang dan waktu tertentu dengan tetap mematuhi protokol kesehatan.

b. Observasi

Teknik observasi yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung dan mencatat apa yang dilihat selama berada di lokasi penelitian (Darus,2009:41). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi pada Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Terhadap Mahasiswa Timor Leste, dengan cara ini penulis hanya mengamati dan mencatat apa yang dilihat dari lapangan.

3.6 Teknik Analisis Data Dan Teknik Interpretasi Data

3.6.1 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah secara deskriptif kualitatif menurut (Sugiyono ,2015:12). Artinya, proses analisis data penelitian ini lebih ditekankan pada pola pikir individu. Pendekatan lebih diarahkan pada individu secara utuh. Seluruh data yang sudah diperoleh peneliti akan diedit dan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan teknik

analisis ini, semua data yang diperoleh akan diarahkan, diproses serta dianalisis yang selanjutnya ditarik kesimpulan yang bersifat kualitatif. Kesimpulan tersebut akan dijelaskan untuk menghasilkan penjelasan secara utuh dan bisa diterima oleh orang lain.

Dalam analisis data, peneliti menggunakan tiga alur kegiatan, yakni reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

1. Reduksi Data

Data yang direduksi berupa wawancara mendalam serta memberikan pertanyaan mengenai Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste, yang dengan tetap memperhatikan fokus kegiatan reduksi data yaitu informasi yang disampaikan.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses penyusunan untuk menarik kesimpulan penelitian. Melalui penyajian ini, penulis akan memahami apa yang terjadi serta memberikan peluang bagi peneliti untuk mengerjakan suatu analisis sebagai pemahaman yang ada tentang Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste.

3. Verifikasi Data

Verifikasi data adalah pembentukan kebenaran teori dan fakta atas data yang dikumpulkan untuk diolah dan analisis agar diuji secara hipotesis.

3.6.2 Teknik Interpretasi Data

Setelah data dianalisa, selanjutnya dilakukan penafsiran data. Pada dasarnya analisa sukar dan interpretasi data (Moleong,2013:103). Penafsiran data menggunakan metode analisa umpan balik (feed backa). Setelah memperoleh hasil penelitiannya penulis menjelaskan maksud dari hasil penelitian itu untuk selanjutnya dikaji dengan hasil tinjauan pustaka dan menafsir data dilapangan. Pada tahap selanjutnya, akan ditafsir menjadi kategori bermakna, yang dilengkapi dengan kajian masalah Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste di Kota Kupang.

3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Setiap kriteria menggunakan teknik pemeriksaan sendiri-sendiri. Peneliti memeriksa keabsahan data untuk memperoleh derajat kepercayaan dengan beberapa teknik, salah satunya ialah teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data dan itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data itu (Maleong, 2017: 330). Teknik triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan dan memeriksa kembali antara data hasil wawancara dan dokumentasi. Dapat dikategorikan sah apabila hasil wawancara dan dokumentasi tidak bertentangan dan menunjukkan kesamaan arti makna.