

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini berjenis deskriptif, yaitu penelitian yang berupaya untuk menuliskan pemecahan sesuatu masalah yang ada sekarang dengan berdasarkan data-data, baik kejadian secara alamiah maupun rekayasa manusia dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2011) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Penelitian kualitatif menurut (Sarwono, 2006) merupakan pengumpulan data yang bersifat deskriptif, data yang dimaksudkan berupa gejala-gejala yang di kategorikan ataupun dalam bentuk lainnya seperti: foto, dokumen, artifak dan catatan-catatan lapangan saat penelitian dilaksanakan. Dalam penelitian ini data yang dimaksud adalah dokumen. Menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2001) penelitian kualitatif merupakan prosedur meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menggunakan metode deskriptif berarti peneliti menganalisa data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, Jurnal gambar dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin

berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2010).

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu karena ingin mengetahui secara lebih dalam gambaran deskriptif dari kompetensi sumber daya manusia yang sering dibutuhkan pada perusahaan khususnya bidang kerja *frontliner customer service*. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, semua yang terjadi di dalamnya bersifat natural atau alami dan tidak ada yang di rekayasa. Maka peneliti mengetahui secara rinci bagaimana deskripsi yang berkaitan dengan obyek penelitian dan harus direkam secara utuh. Analisis ini dibantu dengan pengelompokkan lowongan kerja dan difokuskan pembahasannya pada kompetensi sumber daya manusia bidang pekerjaan *frontliner customer service* yang paling banyak dibutuhkan oleh perusahaan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian tentang iklan lowongan pekerjaan dan kompetensi sumber daya manusia ini dilakukan pada media sosial Instagram, yang dimuat pada akun **@loker_jatim18**.

3.3 Definisi Operasional Variabel

1. Akun Instagram @loker_jatim18

@loker_jatim18 merupakan akun Instagram yang menyajikan informasi mengenai semua iklan lowongan pekerjaan yang berada di

seluruh Jawa Timur. Tidak hanya lowongan pekerjaan diperusahaan saja tetapi juga terdapat informasi mengenai beasiswa, magang, dan lowongan pekerjaan di instansi pemerintah. Loker_jatim18 dibuat pada Juli 2020 dengan pengikut saat ini yaitu 54.900 pengikut.

2. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut (Mangkunegara, 2012) kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dari pengertian kompetensi tersebut maka dapat diketahui bahwa indikator kompetensi terdapat 4 yaitu pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik pribadi.

3. Pengertian Customer Service

Menurut (Kasmir, 2014) Secara umum, *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

3.4 Sumber Data

Menurut Lofland sebagaimana yang dikutip Moleong, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan sumber data sekunder.

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh penelitian secara tidak langsung, melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan atau laporan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip baik yang dipublikasi dan yang tidak dipublikasikan. Seperti yang telah dijelaskan (Sugiyono, 2012) bahwa data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder yang dalam penelitian ini adalah data sekunder dari iklan lowongan pekerjaan online yang terdapat dalam instagram akun loker_jatim18. Dengan jangka waktu post mulai tanggal 3 Januari sampai 14 Juni 2022, dari hasil identifikasi diperoleh data iklan lowongan pekerjaan sebanyak 310 diberbagai bidang pekerjaan, kemudian dengan hasil seleksi mendapat iklan lowongan pekerjaan bidang *frontliner customer service* sebanyak 22 lowongan pekerjaan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data. Teknik pengumpulan data merupakan suatu kewajiban, karena teknik pengumpulan data ini nantinya digunakan sebagai dasar untuk menyusun instrumen penelitian. Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian (Kristanto, 2018). Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam

proses penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode dokumentasi. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif (Yusuf, 2014). Dengan menggunakan dokumen, maka hasil data yang diperoleh akan semakin kuat. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya terdahulu dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain (Sugiyono, 2014).

Metode dokumentasi dipilih karena penelitian ini mengkaji mengenai iklan lowongan pekerjaan yang terdapat pada media sosial Instagram pada akun loker_jatim18, di mana dalam akun instagram ini berisi mengenai berbagai hal seperti foto, video, kegiatan dan hal-hal yang terkait dengan pemilik akun yang terdokumentasi di dalamnya. Untuk itu studi dokumentasi dalam penelitian ini penting dilakukan.

3.6 Unit Analisis Dan Pengamatan

Unit analisis merupakan salah satu komponen dari penelitian kualitatif. Unit analisis berkaitan dengan masalah penentuan apa yang dimaksud dengan kasus dalam penelitian. Dalam studi kasus klasik, kasus mungkin bisa berkenaan dengan seseorang, sehingga perorangan merupakan kasus yang akan dikaji, dan individu tersebut unit analisis primernya (Yin, 2014)

Unit analisis dalam penelitian ini diambil dari iklan lowongan pekerjaan online. Iklan lowongan pekerjaan yang diambil adalah bidang pekerjaan *frontliner customer service*. Adapun media sosial yang memuat iklan lowongan pekerjaan yang digunakan untuk unit analisis adalah akun media sosial yang menyediakan lowongan pekerjaan di wilayah Jawa Timur dalam kurun waktu 3 Januari sampai 14 Juni 2022. Media sosial yang dimaksud disini yaitu Instagram dengan akun @loker_jatim18. Dari hasil identifikasi diperoleh data iklan lowongan pekerjaan sebanyak 310 diberbagai bidang pekerjaan, kemudian dengan hasil seleksi mendapat iklan lowongan pekerjaan bidang *frontliner customer service* sebanyak 22 lowongan pekerjaan. Data lowongan kerja tersebut terdiri dari beberapa perusahaan yang memasang iklan lowongan kerja bidang *frontliner customer service* yaitu perusahaan telekomunikasi, perusahaan perbankan, instansi pemerintah dan perusahaan jasa.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi,

dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2016). (Noeng Muhadjir, 1998) menjelaskan pengertian analisis data sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik *content analysis* (analisis isi). *Content analysis* menurut (Bulaeng, 2004) merupakan suatu tahap dari pemrosesan informasi yang menyangkut isi-isi komunikasi yang ditransformasikan melalui aplikasi yang sistematis dan objektif menurut ketentuan kategorisasi ke dalam data yang dapat diinterpretasi dan dibandingkan. *Content analysis* adalah teknik sistematis untuk menganalisis suatu pesan atau suatu alat untuk mengobservasi dan menganalisis isi perilaku komunikasi yang terbuka dari komunikator yang terpilih (Rahmat Kriyantono).

Dengan teknik *content analysis* iklan lowongan pekerjaan dalam penelitian ini, analisis dilakukan berdasarkan kompetensi sumber daya manusia yang sering dibutuhkan oleh perusahaan khususnya bidang pekerjaan *frontliner customer service*. Prosedurnya antara lain mengamati, mengukur atau menghitung aspek dari isi iklan lowongan kerja. Analisis ini tidak

dimaksudkan untuk menguji suatu hipotesis, atau menguji hubungan di antara variabel. Analisis ini semata untuk deskripsi, menggambarkan aspek-aspek dan kompetensi kerja dan jenis pekerjaan yang termuat dalam iklan lowongan pekerjaan yang terdapat dalam akun Instagram loker_jatim18.

3.8 Tahapan Content Analysis

Diadaptasi dari Wisnu Martha Adipura, op. cit., 109-112 (Adipura, Wisnu Marta. "Analisis Isi", dalam buku Metodologi Riset Komunikasi: Panduan untuk Melakukan Penelitian Komunikasi. suntingan Pitra Narendra. Yogyakarta: Balai Kajian dan Pengembangan Informasi Yogyakarta dan Pusat Kajian Media dan Budaya Populer Yogyakarta. 2008).

Tahapan pada content analysis ini adalah :

1. Merumuskan pertanyaan penelitian
2. Memilih media atau sumber data yang relevan
3. Mencari definisi operasional yang mampu menjelaskan teks-teks
4. Membuat kategori yang digunakan dalam analisis
5. Pendataan suatu sampel dokumen yang telah dipilih
6. Pengklasifikasian data yang diperoleh
7. Membuat skala dan item-item sesuai kriteria,
8. Menafsirkan/menginterpretasi data yang diperoleh berdasarkan teori yang digunakan dan hipotesis pemikiran.

Berikut penjelasan dari tahapan content analysis yang digunakan oleh peneliti untuk meneliti data-data iklan lowongan kerja yang berada di instargran akun @loker_jatim18 :

3.8.1 Penjelasan Tahapan Content Analysis Yang Dilakukan Oleh Peneliti

1. Merumuskan Pertanyaan Penelitian

Dalam perumusan pertanyaan penelitian saya menggunakan tiga rumusan masalah yaitu :

- a. Bagaimanakah kompetensi yang dibutuhkan pada posisi frontliner customer service di Instagram akun @loker_jatim18?
- b. Jenis perusahaan apakah yang paling banyak melakukan recruitment posisi frontliner customer service di Instagram akun @loker_jatim18?
- c. Di lokasi manakah pekerjaan frontliner customer service di Instagram akun @loker_jatim18 paling banyak dibutuhkan ?

Dan untuk rumusan masalah yang pertama yaitu mengenai kompetensi, peneliti menggunakan 4 indikator kompetensi menurut (Mangkunegara, 2012) yaitu pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik pribadi.

2. Memilih Media/ Sumber Data Yang Relevan

Media yang dipilih peneliti untuk dilakukan penelitian yaitu menggunakan media sosial Instagram, karena media sosial Instagram merupakan media sosial yang banyak digunakan oleh masyarakat.

Sumber data dari penelitian ini menggunakan data sekunder, data sekunder yang didapatkan berupa bukti foto/gambar iklan lowongan pekerjaan bidang *frontliner customer service* yang diambil dari Instagram akun @loker_jatim18.

3. Mencari Definisi Operasional Yang Mampu Menjelaskan Teks-Teks Definisi dari bidang kerja *frontliner customer service* yaitu :

Customer service merupakan setiap aktivitas yang bertujuan untuk memberikan sebuah pelayanan dalam kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, termasuk seperti mendapatkan keluhan/masalah yang sekarang dihadapi. Seorang customer service wajib bisa mencari jalan keluar untuk menyelesaikan suatu kasus yang dihadapi oleh pelanggannya.

Tugas dan tanggung jawab seorang frontliner customer service, yaitu Sebagai Resepsionis yang bertugas menerima tamu yang datang perusahaan dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Sebagai Deskman yang bertugas memberikan informasi mengenai produk-produk perusahaan, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk, menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk serta membantu pelanggan yang membutuhkan pertolongan. Sebagai Salesman yang bertugas menjual produk, melakukan cross selling, mengadakan pendekatan dan mencari pelanggan baru,

berusaha mempertahankan pelanggan yang lama serta mengatasi setiap permasalahan dan keluhan yang dihadapi pelanggan. Sebagai Customer Relation Officier yang bertugas menjaga image atau citra perusahaan, tugasnya adalah sebagai penghubung antara perusahaan dengan seluruh pelanggan. Sebagai Komunikator yang bertugas memberikan segala informasi kepada pelanggan, disamping itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi berbagai hal yang ada kaitannya dengan produk atau perusahaan secara keseluruhan.

4. Membuat Kategori Yang Digunakan Dalam Analisis

Pada penelitian ini peneliti mengambil beberapa kategori lowongan pekerjaan frontliner customer service yang ada di media sosial instagram sebagai bahan penelitian. Peneliti melihat dari sisi kompetensi, seperti yang telah dipaparkan oleh (Mangkunegara, 2012) kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Peneliti memilah-milah satu per satu kualifikasi yang telah ditetapkan di dalamnya dan kemudian dipetakan ke dalam beberapa dimensi-dimensi kompetensi. Dan juga peneliti melihat dari rumusan masalah dan kualifikasi yang diberikan perusahaan dalam lowongan

pekerjaannya. Maka kategori yang digunakan dalam analisis dari penelitian ini yaitu :

- 1) Pengetahuan
- 2) Keterampilan
- 3) Kemampuan
- 4) Karakteristik Pribadi
- 5) Lokasi
- 6) Jenis Perusahaan

5. Pendataan Suatu Sampel Dokumen Yang Telah Dipilih

Berdasarkan unit analisis yang telah disampaikan yaitu pada Instagram akun @loker_jatim18 maka diperoleh data mentah yaitu : dengan kurun waktu post tanggal 3 Januari sampai 14 Juni 2022 terdapat sebanyak 310 lowongan kerja diberbagai bidang pekerjaan di Instagram akun @loker_jatim18.

Dari data tersebut, selanjutnya dipilih yang relevan sesuai dengan pertanyaan penelitian, dan diperoleh data sebanyak 22 lowongan pekerjaan di posisi jabatan frontliner customer service di Instagram akun @loker_jatim18.

6. Pengklasifikasian Data Yang Diperoleh

Dari 22 data iklan lowongan pekerjaan yang relevan dengan pertanyaan penelitian, pengklasifikasian data tersebut yaitu : Untuk kategori pengetahuan terdapat 2 dimensi yang akan di analisis dan dijelaskan pada bab 4 yaitu dimensi pendidikan dan pengalaman,

untuk kategori keterampilan yang dijelaskan adalah mengenai keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang *frontliner customer service*, untuk kategori kemampuan yang dijelaskan adalah mengenai kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang *frontliner customer service*.

Kemudian untuk kategori karakteristik pribadi terdapat 6 dimensi yaitu jenis kelamin, usia, penampilan, status, kesehatan fisik, dan sikap/perilaku, serta data dari iklan lowongan kerja *customer service* yang menyebutkan lokasi pekerjaan yang dibutuhkan dan jenis perusahaan yang paling banyak merekrut karyawan bidang *frontliner customer service*.

7. Membuat Skala Dan Item-Item Sesuai Kriteria

Peneliti membuat skala dan item-item sesuai kategori yang telah dijelaskan diatas, kemudian peneliti melakukan analisis data iklan lowongan kerja bidang *frontliner customer service* yang ada di Instagram akun @loker_jatim18 sesuai dengan kategori/kriteria tersebut yang telah dijelaskan diatas, skala ini berbentuk grafik dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penjelasan skala dan item-item ini akan dijelaskan peneliti pada bab 4 di sub bab 4.3.

8. Menafsirkan/Menginterpretasi Data Yang Diperoleh Berdasarkan Teori Yang Digunakan Dan Hipotesis Pemikiran.

Pada tahap ini peneliti akan menafsirkan hasil yang diperoleh dari penelitian berdasarkan teori yang digunakan dan hipotesis pemikiran peneliti serta sumber yang ada.