

## BAB III

### OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Community Development Center (CDC)

Sebagai BUMN, Telkom terlibat secara aktif mengembangkan PKBL melalui Unit *Community Development Center* (Telkom CDC). Dalam pelaksanaannya, Telkom CDC memiliki visi menjadi perusahaan terbaik di Kawasan Asia Pasifik dalam membangun komunitas demi keberlanjutan bisnis dan reputasi perusahaan. Sedangkan misinya adalah untuk membentuk atau memberdayakan komunitas yang berhubungan dengan *telecommunication, information, media, edutainment* dan *services* serta membentuk atau memberdayakan komunitas sosial, ekonomi dan lingkungan.

Telkom CDC sebagai unit yang mendukung bisnis utama Telkom, memiliki posisi strategis terhadap unit bisnis lainnya dalam hal pemberdayaan komunitas. Pada posisi strategis tersebut Telkom CDC mengemban dua peran, yakni sebagai pemegang mandat pelaksana PKBL dan sebagai pelaksana *Corporate Social Responsibility* Telkom.

Secara historis, Telkom CDC berawal dari adanya program Pembinaan Usaha Kecil dan Koperasi (PUKK) pada tahun 2001. Seiring dengan perubahan regulasi pemerintah dan tuntutan bisnis yang terus berkembang, kemudian mengalami perubahan menjadi CDC pada tahun 2003 melalui Keputusan Direksi Nomor: 61/PS150/CTG-10/2003 tentang Pembentukan Organisasi Pusat Pengelola PKBL dan terakhir diperbaharui dengan KD. 12/PS150/COP-

B0030000/2008 tanggal 5 Februari 2008 tentang Organisasi Pusat Pengelolaan Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan (*Community Development Center*), selanjutnya disebut Telkom CDC. Dalam perjalanannya, sesuai PD 202.06/r.00/PS150/COP-B0400000/2012 tentang Organisasi Divisi Telkom Barat/Timur tanggal 19 Desember 2012, bahwa organisasi CD Area berpindah kendali dari Telkom CDC ke Divisi Telkom Barat/Timur di bawah organisasi Witel masing-masing.

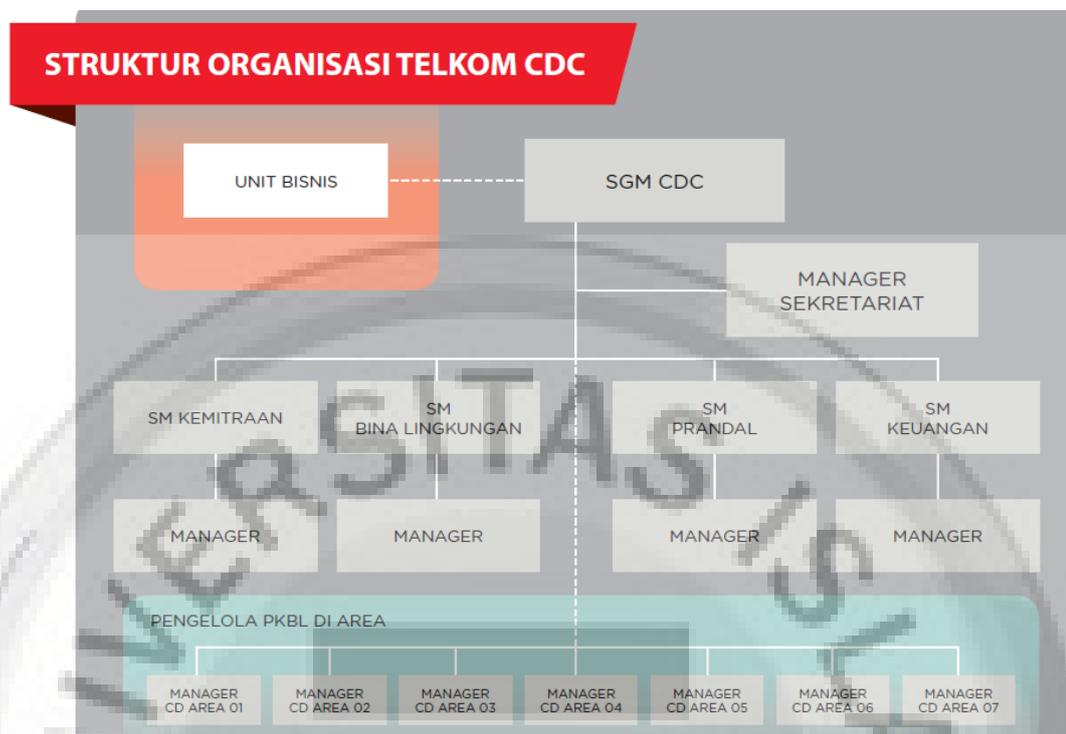
Perjalanan Telkom CDC sejak 2003 hingga saat ini terus mengalami transformasi, baik dalam paradigma, pengelolaan organisasi, ruang lingkup tugas maupun wewenang dan tanggung jawabnya. Pengelolaan CSR yang sebelumnya berada di CDC sesuai Keputusan Direksi Nomor: KD. 18/PS180/ COP-B0030000/2009 tanggal 12 Juni 2009 tentang Tambahan Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Organisasi Pusat Pengelolaan Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan (CDC) terkait dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR), terhitung mulai tanggal 1 Maret 2013 berdasarkan Nota Dinas Direktur HCGA No. C.Tel.47/UM000/COP-B0000000/2013 tanggal 15 Maret 2013 tentang Pengalihan Pengelolaan CSR ke HCCA, maka pengelolaan kegiatan CSR dialihkan dari CDC ke HCCA. Hal ini untuk memudahkan sinergitas pembangunan reputasi dan *image* perusahaan dengan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan.

Berdasarkan visi dan misi Telkom CDC yang tertuang dalam *Blue Print* CDC tahun 2013-2017, tujuan strategis yang ingin dicapai, antara lain:

1. Efektif dan efisien dalam pemberdayaan sosial ekonomi masyarakat secara berkelanjutan;
2. Efektif dan efisien dalam pelestarian lingkungan secara berkelanjutan;
3. Memberdayakan komunitas Usaha Mikro dan Kecil (UMK) agar menjadi pengusaha tangguh dan mandiri;
4. Mengelola Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan dalam periode lima tahun ke depan agar fokus membangun komunitas atau pun klaster;
5. Memosisikan Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan menjadi bagian penting dari CSR Telkom Group dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

Secara umum kegiatan utama PKBL terdiri dari program kemitraan dan bina lingkungan. Melalui program kemitraan, Telkom CDC berusaha meningkatkan kemampuan usaha kecil menjadi tangguh dan mandiri terutama di sektor Perindustrian, Perdagangan, Perkebunan, Pertanian, Peternakan, Perikanan, Jasa, dan sektor lainnya.

Dalam program bina lingkungan, dilakukan pemberdayaan kondisi sosial masyarakat agar dapat meningkatkan kesejahteraan dan manfaat kepada masyarakat di wilayah usaha, dalam bentuk bantuan pendidikan dan pelatihan, bantuan sarana ibadah, bantuan sarana umum, bantuan kesehatan masyarakat, bantuan pelestarian alam, bantuan korban bencana alam, serta pengentasan kemiskinan.



Sumber: [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)

**Gambar 3.1**  
**Struktur Organisasi Telkom CDC**

## 3.2 Metodologi Penelitian

### 3.2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif analisis, di mana metode deskriptif hanya fokus pada sebuah penggambaran masalah. Penelitian deskriptif didukung oleh pertanyaan wawancara yang diajukan kepada pihak-pihak yang bersangkutan. Penelitian ini “tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi” (Rakhmat, 1984: 24). Selain itu, “penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa

adanya” tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan” (Arikunto, 2009: 234).

Menambahkan pernyataan tersebut, penelitian deskriptif ditujukan untuk:

(1) Mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, (2) mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, (3) membuat perbandingan atau evaluasi, (4) menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang (Rakhmat, 1984:25).

Selain itu, ”Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebagaimana adanya” (Hadari, 1995: 63). Metode deskriptif kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian yang datanya berupa data kualitatif, di mana datanya berupa deskriptif yang hanya berisi tentang suatu penggambaran. Untuk menegaskan pernyataan-pernyataan di atas:

Penelitian deskriptif hanya memaparkan situasi atau peristiwa, tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Metode deskriptif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata yang sekarang berlangsung. Tujuan utama kita dalam menggunakan metode ini adalah untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu (Ardianto, 2010: 49).

Alasan pemilihan metode penelitian deskriptif analisis karena penelitian ini hanya menggambarkan situasi dan peristiwa yang terjadi di lokasi penelitian, namun sudah dibatasi dengan proses operasional *public relations*. “Penelitian deskriptif analitis adalah analisis penelitian yang mengungkapkan suatu masalah atau keadaan ataupun peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat

mengungkapkan fakta (fact finding)” (Hadari, 1995: 31). Adapun pertimbangan untuk menggunakan metode deskriptif analitis adalah untuk menguraikan karakteristik tentang suatu keadaan pada waktu tertentu.

Jika dikaitkan dengan pernyataan di atas, penggambaran yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mengenai proses operasional *public relations* dalam program CSR “*Broadband Learning Center*” yang dilakukan PT. Telkom Tbk. dalam meningkatkan pengadaan Laboratorium IT PAUD Al Hidayah Desa Dayeuhkolot Bandung.

### 3.2.2 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan objek yang menjadi sumber dalam sebuah penelitian. Menegaskan pernyataan tersebut, menurut Sugiyono populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri dari; objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik suatu kesimpulannya” (dalam Ruslan, 2006: 133). Selain itu, “populasi adalah semua bagian atau anggota dari objek yang akan diamati. Populasi bisa berupa orang, benda, objek, peristiwa, atau apa pun yang menjadi objek dari survei” (Ardianto, 2010: 170). Dan untuk menambahkan kutipan di atas bahwa:

Populasi bukan hanya orang sebagai objek/subjek penelitian, tetapi dapat juga pada benda-benda alam lainnya, dan termasuk jumlah (kuantitas atau kualitas) tertentu yang ada pada objek/subjek yang diamati, bahkan seluruh karakteristik tertentu yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut yang akan diteliti (Ruslan, 2006: 134).

Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu *Community Development Center* (CDC) Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) PT. Telkom Tbk. di mana populasi penelitian berada di jalan Japati No. 1 Bandung.

Sedangkan sampel merupakan bagian kecil yang berada di dalam populasi. “Sampel ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan masalah, tujuan, hipotesis, metode, dan instrumen penelitian, di samping pertimbangan waktu, tenaga, dan pembiayaan” (Darmawan, 2013: 138). Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* yang termasuk dalam *Non-Probability Sampling*. Sampel ini menggunakan responden yang memang memahami apa yang akan diteliti oleh peneliti, sesuai dengan karakteristik dan keterkaitan responden terhadap permasalahan. “*Sampling purposive* ini, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya” (Ruslan, 2006: 157).

Karena *purposive sampling* sesuai dengan karakteristik responden, maka peneliti harus benar-benar memperhatikan di mana peneliti dapat melakukan penelitian. “*Purposive Sampling* yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya, yang biasa digunakan dalam menentukan sampel bertujuan adalah lokasi tempat subjek penelitian atau responden penelitian berada” (Arikunto, 2009: 97).

### 3.2.3 Operasionalisasi Variabel

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel yaitu Proses Operasional *Public Relations* dalam Program CSR “*Broadband Learning Center*” PT. Telkom Tbk. yang dijabarkan dalam empat indikator, antara lain:

Indikator I : *Defining Public Relations Problems* dalam Program CSR  
 “Broadband Learning Center” PT. Telkom Tbk.

- Alat Ukur : - Alasan pembuatan program
- Program menyediakan fasilitas Laboratorium IT PAUD Al Hidayah
  - Program sangat membantu kebutuhan Laboratorium IT PAUD Al Hidayah
  - Pengumpulan data secara langsung atau riset
  - Pihak-pihak yang terlibat dalam penetapan keputusan

Indikator II : *Planning and Programming* dalam Program CSR “Broadband Learning Center” PT. Telkom Tbk.

- Alat Ukur : - Proposal Program
- Terlaksananya kegiatan dengan baik
  - Pelaku dan sasaran program
  - Adanya dialog dan kehadiran masyarakat dalam pelaksanaan program
  - Adanya tatap muka, seminar, dan press conference dalam pelaksanaan program
  - Menggunakan surat kabar, radio, dan televisi dalam publikasi program
  - Masyarakat berpendapat, bersikap, dan berperilaku sesuai dengan tujuan perusahaan

- Adanya biaya yang disediakan perusahaan dalam pembuatan program

Indikator III : *Taking action and Communicating* dalam Program CSR “*Broadband Learning Center*” PT. Telkom Tbk.

- Alat Ukur :- Program merupakan program CSR Telkom
- Proses pelaksanaan program
  - Pihak yang ditunjuk untuk melaksanakan program
  - Proses penggunaan media dalam program
  - Kriteria pelaksanaan program

Indikator IV : *Evaluating the Program* dalam Program CSR “*Broadband Learning Center*” PT. Telkom Tbk.

- Alat Ukur :- Berhasilnya program
- Program bermanfaat untuk perusahaan dan masyarakat
  - Adanya kelebihan dan kekurangan program
  - Adanya perbaikan dalam pelaksanaan program

### 3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini antara lain:

#### 1. Wawancara

Wawancara dapat dikatakan sebagai suatu tindakan komunikasi yang dilakukan peneliti kepada responden, melalui pertanyaan-pertanyaan yang nantinya akan menghasilkan jawaban-jawaban yang diperlukan peneliti. Mempertegas pernyataan tersebut, “Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survei melalui daftar pertanyaan yang diajukan

secara lisan terhadap responden” (Ruslan, 2006: 23). Selain itu, bentuk-bentuk subjek dan objek wawancara menurut Bungin yaitu:

(1) wawancara individu dengan individu, yaitu wawancara yang dilakukan antara seseorang dan lainnya. (2) wawancara individu dengan kelompok, yaitu wawancara yang dilakukan seseorang terhadap suatu kelompok (3) wawancara kelompok dengan individu, yaitu wawancara yang dilakukan sekelompok pewawancara terhadap seseorang (4) wawancara kelompok dengan kelompok lainnya, yaitu wawancara yang dilakukan oleh sekelompok pewawancara terhadap kelompok lain (dalam Ardianto, 2010: 164).

Jadi dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah “sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara” (Ardianto, 2010: 163).

## **2. Observasi**

Observasi merupakan sebuah pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terhadap objek penelitian dengan memanfaatkan pancaindra. Menegaskan pengertian tersebut, observasi atau pengamatan adalah “kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit” (Ardianto, 2010: 165). Sedangkan Karl Weick (dikutip dari Seltiz, Wrightsman, dan Cook 1976: 253) mendefinisikan observasi sebagai “pemilihan, perubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme *in situ*, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris” (dalam Rakhmat, 1984: 83). Terkait dari pernyataan-pernyataan tersebut, suatu pengamatan baru dikategorikan sebagai kegiatan pengumpulan data penelitian apabila memiliki kriteria sebagai berikut:

(1) pengamatan digunakan dalam penelitian dan telah direncanakan secara sistematis; (2) pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan; (3) pengamatan tersebut dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proposisi umum, bukan dipaparkan sebagai sesuatu yang hanya menarik perhatian; (4) pengamatan validasi dan reliabilitasnya dapat dicek dan dikontrol (Ardianto, 2010: 165).

Jika dilihat dari penjelasan di atas, bahwa yang dimaksud dengan observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan dan dibantu oleh pengindraan yang kemudian digunakan untuk menghimpun data penelitian.

### **3. Kepustakaan**

Kepustakaan merupakan referensi yang didapat dari literatur buku atau sumber lainnya. “Riset kepustakaan ini adalah dilakukan mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan” (Ruslan, 2006: 31).

#### **3.2.5 Teknik Analisis Data**

Penelitian ini merupakan studi deskriptif analisis dengan data kualitatif. Menurut Nasution, “analisis data dalam penelitian kualitatif harus dimulai sejak awal” (dalam Ardianto, 2010: 216). Data yang peneliti dapatkan di lapangan harus segera dianalisis. Nasution menambahkan bahwa langkah-langkah yang dapat dianjurkan yaitu “(1) Mereduksi data; (2) Men-*display* data; (3) Mengambil kesimpulan dan verifikasi; (4) Menganalisis data; (5) Membuat lembar rangkuman; dan (6) Menggunakan matriks dalam analisis data” (dalam Ardianto, 2010: 216). Sedangkan untuk data deskriptif,

Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka. Hasil penelitian tertulis berisi kutipan-kutipan dari data untuk mengilustrasikan dan

menyediakan bukti presentasi. Data tersebut mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, fotografi, video-tape, dokumen pribadi, memo, rekaman-rekaman resmi lainnya (Ardianto, 2010: 219).

### 3.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk validitas data peneliti tidak hanya menggunakan data yang dihasilkan dari wawancara kepada responden, melainkan hasil wawancara tersebut diperdalam dengan melakukan wawancara secara berulang. Hal tersebut dilakukan demi mendapatkan hasil yang relevan mengenai proses operasional *public relations* dalam program CSR “*Broadband Learning Center*” untuk meningkatkan pengadaan laboratorium IT PAUD Al Hidayah Desa Dayeuhkolot Bandung.

Sedangkan untuk reliabilitas data peneliti menggunakan salah satu teknik dari Nasution (2003: 114) yaitu Triangulasi.

Tujuan triangulasi adalah mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan, dan dengan menggunakan metode yang berlainan. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan membandingkan antara hasil dua peneliti atau lebih, serta dengan menggunakan teknik yang berbeda, misalnya observasi, wawancara dan dokumen (dalam Ardianto, 2010: 197).

### 3.3 *Broadband Learning Center* (BLC)

Untuk memacu pertumbuhan pengguna dan pemanfaatan Internet, Telkom mendirikan *Broadband Learning Center* di kota-kota di Indonesia. Kehadiran *Broadband Learning Center* tersebut dimaksudkan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat sekaligus untuk mengurangi kesenjangan digital.

*Broadband Learning Center* (BLC) didirikan sebagai bagian dari kegiatan Bina Lingkungan sehingga terbuka untuk masyarakat yang ingin mengetahui apa

itu *broadband* internet. *Broadband Learning Center* tersebut dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang ingin mengetahui lebih jauh apa itu internet cepat (*broadband*).

Lokasi BLC di kantor-kantor Telkom, tetapi banyak juga yang didirikan di kawasan terpencil atau perbatasan negara, seperti di Pulau Sebatik dan di Putusibau, Kalimantan Barat. Bekerjasama dengan TNI, Telkom juga telah mendirikan BLC di 33 titik pos pengamanan perbatasan Indonesia dan Malaysia di Kalimantan. Pendirian “Broadband Learning Center” diperbatasan Indonesia-Malaysia itu, tidak hanya terkait dengan aktivitas bina lingkungan, tetapi juga memiliki nilai strategis. Selain aspek pertahanan dan keamanan pada batas teritori negara, aspek sosio ekonomi juga tak kalah penting.

Kalimantan Barat misalnya, merupakan pintu gerbang antarnegara, menjadikan wilayah ini juga sebagai pintu perekonomian bagi masyarakat di sekitarnya. Sinergi Telkom dengan TNI itu juga perwujudan tugas TNI dalam menjaga wilayah perbatasan dengan Sistem Pertahanan Semesta (Sishanta). *Broadband Learning Center* merupakan mahakarya Telkom Indonesia.