

BAB 3

METODE PENULISAN

A. Objek Kajian Tugas Akhir

Tunas Toyota Cilegon merupakan salah satu dealer terlengkap yang berlokasi di kawasan Kota Cilegon, Banten. Dealer ini telah berpengalaman dalam melayani penjualan produk Toyota serta layanan servis Toyota sejak lama. Prioritas utamanya adalah kepuasan pelanggan. Tunas Toyota yang berlokasi di Jl. Raya Cilegon No.KM.14, Kedaleman, Kec. Cilegon, Kota Cilegon, Banten 42422.

B. Pendekatan Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah pada tugas akhir dilakukan melalui metode deskriptif. Metode deskriptif adalah metode penelitian yang menggambarkan peristiwa atau permasalahan yang sedang berlangsung atau terjadi pada saat ini, tujuannya adalah untuk menjelaskan atau menggambarkan apa yang terjadi sebagaimana mestinya pada saat penelitian (Siti, dkk, 2020:59). Adapun dalam Tugas Akhir ini metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana PT Tunas Toyota memanfaatkan *Instagram* sebagai alat pemasaran dan komunikasi.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini antara lain :

- a) Data yang di peroleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti atau pengumpulan langsung dari sumbernya dengan cara observasi langsung di PT Tunas Toyota Cabang Cilegon. Adapun dalam penulisan tugas akhir ini bersumber dari perusahaan melalui

wawancara, observasi dan dokumentasi internal teknik yang dilakukan dengan cara wawancara dengan karyawan dari berbagai departemen untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas tentang penggunaan media sosial dalam perusahaan.

b) Data Sekunder

Data sekunder yang di peroleh dari data-data internal Perusahaan seperti laporan penjualan, laporan pemasaran, laporan studi pasar yang telah dilakukan sebelumnya, serta data dari sumber eksternal seperti laporan industri, artikel jurnal, dan publikasi lainnya yang relevan dengan PT. Tunas Toyota Cilegon. Dengan menggunakan data sekunder dari sumber-sumber ini, dapat menyusun laporan yang komprehensif dan informatif tentang bagaimana PT Tunas Toyota memanfaatkan *Instagram* untuk mencapai tujuan bisnis dan komunikasi.

b. Metode Pengumpulan Data

a) Wawancara

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2019) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Selama magang industri penulis melakukan wawancara karyawan atau sales toyota untuk memahami tantangan yang dihadapi dalam proses penjualan dan interaksi dengan pelanggan.

b) Observasi

Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018) mendefinisikan observasi adalah proses yang diawali dari mengamati, lalu mencatat yang sifatnya terstruktur, logis, objektif, dan rasional diberbagai situasi yang diamati. Teknik observasi ini digunakan karena penulis memperoleh wawasan yang objektif dan mendetail tentang bagaimana proses dan interaksi berlangsung di lapangan.

c) Dokumen

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Selama kegiatan magang industri penulis mendapatkan dokumen mengenai sejarah pada PT Tunas Toyota.