Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Menurut Harmon dalam Moleong (2005, p.49), paradigma merupakan cara yang mendasar untuk menilai, berpikir, mempersepsi, serta melakukan segala sesuatu secara khusus, yang berkaitan dengan visi dan realita. Secara singkat, Mulyana menyimpulkan bahwa paradigma merupakan cara pandang guna memahami kompleksitas fenomena yang terjadi di kehidupan nyata (2010, p.9).

Penelitian ini memiliki paradigma post-positivis. Menurut Salim (2001, p.40), post-positivisme merupakan pandangan yang menganggap pandangan manusia terhadap suatu realita tidak selalu benar. Selain itu, Salim juga menyatakan bahwa hubungan antara objek dan pengamat harus bersifat interaktif, tidak bisa pengamat hanya mengamati di belakang layar. Namun walau demikian, pengamat harus dapat mengurangi subjektivisme dan harus dapat bersifat netral. Oleh karena itu, penelitian membutuhkan metode triangulasi guna mengumpulkan berbagai informasi serta sumber data.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Menurut Denzin dan Lincoln (2005, p.3) dalam buku *Handbook of Qualitative Research*, penelitian kualitatif adalah aktivitas yang

menempatkan pengamat ke dalam suatu situasi yang terdiri dari keadaan yang bersifat interpretatif serta praktik yang bersifat nyata sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang jelas. Berdasarkan Moleong (2005, p.11), beberapa jenis data yang diperlukan dalam penelitian kualitatif adalah berupa gambar dan kata-kata, bukan berupa angka. Penelitian kualitatif mencari jawaban atas pertanyaan mengenai cara perolehan makna dan cara munculnya gejala sosial. Oleh karena itu, penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena tujuan dari penelitian adalah membahas permasalahan secara mendalam, lalu dideskripsikan dan dirinci secara jelas. Selain itu, sifat penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah deskriptif. Penelitian bersifat deskriptif karena penulis bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu.

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Menurut Yin (2003, p.13-14), studi kasus merupakan penyelidikan empiris yang bertujuan untuk menyelidiki fenomena modern dalam kaitannya dengan konteks dunia nyata, terutama jika batas antara fenomena modern dengan konteks di dunia nyata tidak lagi jelas. Selain itu, Yin juga menyebutkan studi kasus adalah strategi yang paling tepat untuk menjawab pertanyaan penelitian berupa *why* dan *how*. Menurut Yin (2003, p.39), ada empat buah model perancangan studi kasus, yaitu desain kasus tunggal holistik, desain

Strategi Komunikasi Internal..., Marsela Sagita, FIKOM UMN, 2018

kasus tunggal terjalin (*embeded*), desain multi kasus holistik, dan desain multi kasus terjalin. Desain kasus holistik pada dasarnya hanya membutuhkan satu buah unit atau elemen untuk dianalisa. Sedangkan desain terjalin membutuhkan lebih dari satu unit atau elemen untuk proses analisa. Pada penelitian ini, penulis menggunakan desain studi kasus tunggal holistik karena hanya terdiri dari satu buah elemen atau objek untuk dianalisa.

3.4 Key Informan dan Informan

Commented [S3]: Revisi: ditukar. Sebelumnya key informan ada 3, dan informan 1. Pada siding diminta ditukar menjadi Key informan 1, dan sisanya informan.

3.4.1 Key Informan

Menurut Moleong (2005, p.3), key informan merupakan individu yang dapat memberikan keterangan yang lengkap mengenai suatu fenomena kepada peneliti. Tidak hanya itu, key informan juga dapat memberikan saran atau bukti yang dapat mendukung hasil penelitian. Adapaun pihak yang akan dijadikan key informan dalam penelitian ini adalah:

1. E Long Chua selaku *Chief Operating Officer* AXA Mandiri. Chua telah bekerja di AXA Mandiri, khususnya di Mandiri AXA General Insurance (MAGI) selama 1 tahun 8 bulan. Sebelum dipindahtugaskan ke Indonesia, Chua bekerja di AXA Malaysia selama 1 tahun 9 bulan. Pada awal karirnya, Chua bekerja di industri Teknologi Informasi, sesuai dengan ilmu yang didalaminya selama masa kuliah. Setelah menggeluti

Strategi Komunikasi Internal..., Marsela Sagita, FIKOM UMN, 2018

industri Teknologi selama 11 tahun, Chua berpindah dan mulai mendalami karir di industri asuransi. Sebelum mulai bekerja di AXA, Chua juga sudah mulai bekerja di industri asuransi, yaitu AIG Malaysia sebagai *vice president* dan *project manager*.

3.4.2 Informan

Menurut Moleong (2005, p.132) merupakan individu yang dimanfaatkan untuk menyediakan informasi terkait dengan fenomena yang akan diteliti. Informan biasanya memiliki pengalaman tentang latar penelitian. Adapaun informan yang dipilih oleh penulis adalah:

1. Anita Virgyanti selaku pengguna dari Facebook Workplace. Anita bekerja sebagai *Head of Human Resources* dan telah bekerja di AXA Mandiri selama 2 tahun 10 bulan. Penulis memilih beliau karena beliau telah menggunakan beberapa media komunikasi internal yang digunakan di AXA Mandiri selama waktu kerjanya yang hampir 3 tahun. Selain itu, Anita juga merupakan salah satu admin yang mengelola Facebook Workplace Mandiri AXA General Insurance. Sepanjang karirnya, Anita terus menggeluti bidang *Human Resource* di berbagai industri. Sebelum menjadi bagian dari MAGI, Anita telah bekerja di beberapa perusahaan, seperti Nokia, Hess Corporation, PT Abbott Indonesia, dan PT Siemens Indonesia.

Strategi Komunikasi Internal..., Marsela Sagita, FIKOM UMN, 2018

2. Risna Yodanti selaku karyawan yang merupakan pengguna Facebook Workplace. Risna bekerja sebagai *personal assistant* di Mandiri AXA General Insurance. Risna telah bekerja di Mandiri AXA General Insurance selama 3 tahun. Sebelumnya bekerja di MAGI, Risna juga bekerja sebagai *personal assistant* di Mazars dan Armandelta Selaras.
3. Yunita Purnamasari, selaku praktisi di bidang komunikasi sekaligus pihak ketiga. Yunita telah bekerja sebagai praktisi di industri komunikasi selama hampir lima tahun. Sekarang, Yunita telah bekerja selama tiga tahun di Weber Shandwick PR Agency. Weber Shandwick merupakan salah satu agensi PR yang diberikan kesempatan oleh Facebook untuk mencoba *pilot program* Facebook Workplace saat *platform* tersebut baru akan dirilis. Oleh karena itu, Yunita memiliki pengetahuan yang penulis anggap cukup untuk memberikan informasi mengenai penggunaan Facebook Workplace untuk media komunikasi internal.

Commented [S4]:

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Data Primer

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam adalah percakapan antara periset dan informan. Menurut Kriyantono (2006, p.100), wawancara adalah

Strategi Komunikasi Internal..., Marsela Sagita, FIKOM UMN, 2018

metode pengumpulan data dengan tujuan memperoleh data kualitatif yang mendalam.

Menurut Rachmat Kriyantono, wawancara dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

a) Wawancara pendahuluan: wawancara yang tidak memiliki sistematika tertentu, tidak terkontrol, informal, dan tidak terarah. Wawancara jenis ini biasanya digunakan untuk memperkenalkan periset dengan orang yang akan diriset.

b) Wawancara terstruktur: pada wawancara jenis ini, periset menggunakan pedoman wawancara yang merupakan bentuk spesifik berisi intruksi yang mengarahkan periset dalam melakukan wawancara.

c) Wawancara semistruktur: periset biasanya mempunyai daftar pertayaan tertulis, namun memungkinkan untuk menanyakan pertanyaan-pertanyaan secara bebas yang terkait dengan permasalahan.

d) Wawancara mendalam: wawancara jenis ini adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data yang lengkap. Wawancara dilakukan dengan intensif, dan

Strategi Komunikasi Internal..., Marsela Sagita, FIKOM UMN, 2018

selanjutnya dibedakan antara responden dengan informan.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam.

3.5.2 Data Sekunder

Penulis juga menggunakan data sekunder yang berfungsi sebagai data pendukung. Data pendukung yang digunakan adalah jurnal, *press release* yang berada pada website AXA Mandiri, dan pemberitaan-pemberitaan di media terkait AXA Mandiri.

3.6 Keabsahan Data

Peneliti menggunakan teknik keabsahan data berupa teknik triangulasi. Triangulasi adalah suatu proses pemanfaatan persepsi yang beragam untuk mengklarifikasi makna, memverifikasi kemungkinan pengulangan interpretasi, namun juga dengan prinsip bahwa tidak ada observasi yang dapat diulang 100%.

Moleong (2005, p.331) menyatakan bahwa melakukan triangulasi dengan sumber berarti membandingkan serta memeriksa kembali derajat kredibilitas suatu informasi yang diperoleh melalui alat dan waktu yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Patton dalam Moleong membagi triangulasi menjadi empat jenis, yaitu:

Strategi Komunikasi Internal..., Marsela Sagita, FIKOM UMN, 2018

1. Triangulasi sumber, yaitu pemeriksaan berbagai sumber yang berbeda guna mendapatkan data yang sejenis
2. Triangulasi metode, yakni pemeriksaan yang berfokus pada metode pengumpulan data yang berbeda untuk mengarah pada sumber data yang serupa guna menguji kemantapan data yang ada.
3. Triangulasi peneliti, yaitu bagian tertentu atau seluruh bagian dari suatu penelitian dapat diuji validitasnya melalui beberapa peneliti yang lain.
4. Triangulasi teori, yaitu pemeriksaan dengan menggunakan lebih dari satu teori dalam membahas permasalahan yang sedang dikaji.

Triangulasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Hal ini dikarenakan penulis melakukan pemeriksaan melalui berbagai sumber guna mendapatkan data yang sejenis.

3.7 Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2008, p.237). Pada model ini, ada empat proses di dalamnya, yaitu:

1. Pengumpulan data

   Dalam proses ini, penulis mengumpulkan seluruh data yang dianggap berkaitan dengan penelitian, mulai dari hasil wawancara, hasil observasi, dan studi dokumen. Data-data tersebut kemudian dikelompokkan dan dikembangkan.

Strategi Komunikasi Internal..., Marsela Sagita, FIKOM UMN, 2018

2. Reduksi data

   Proses untuk menentukan kerangka kerja konseptual kasus, dan instrumen penelitian yang digunakan dengan membuang dan mengorganisasi data dengan sedemikian rupa sehingga dapat ditarik suatu simpulan.

3. Penyajian data

   Melalui data-data yang terlah diorganisasi, peneliti menemukan suatu pola yang dapat ditarik untuk menghasilkan suatu simpulan serta pemberian tindakan.

4. Penarikan kesimpulan

   Proses ini merupakan bagian terakhir dalam penyusunan suatu penelitian. Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk memahami suatu makna, alur sebab akibat, serta keteraturan pola dalam suatu fenomena.

Strategi Komunikasi Internal..., Marsela Sagita, FIKOM UMN, 2018