



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

Metodologi penelitian secara filosofis disebut sebagai ilmu pengetahuan yang mengajarkan tentang prosedur kerja untuk mencari kebenaran yang sebagai filsafat dikenal dengan sebutan epistemologi (Manzilati, 2017, h. 1). Penelitian dalam bahasa Inggris disebut dengan *research* yang berarti serangkaian proses yang dilakukan individu untuk mendapatkan pemahaman baru dari objek yang diteliti secara lebih kompleks, mendetail, dan komprehensif (Anggito & Setiawan, 2018, h. 3). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian khususnya pendekatan kualitatif erat hubungannya dengan paradigma penelitian yang berhubungan dengan dasar filsafat ilmu yang berbeda sehingga menuntut langkah kerja yang berbeda.

Paradigma menurut Sarantakos dalam Manzilati (2017, h. 3) merupakan pandangan mengenai bagaimana dunia dihayati, mengandung pandangan tentang dunia dan menjelaskan tentang pemecahan kompleksitasnya, menjelaskan hal penting yang memiliki legitimasi dan masuk akal (Sarantakos dalam Manzilati, 2017, h. 1). Ada empat hal yang dapat dijadikan landasan untuk memahami dan mengembangkan paradigma dalam penelitian sosial menurut Manzilati (2017, h. 3), yaitu:

1. Persepsi realita, yaitu bagaimana peneliti memandang realita sosial yang terjadi.
2. Persepsi terhadap hakikat manusia, yaitu bagaimana seorang individu memahami dirinya sendiri.
3. Sifat dasar ilmu pengetahuan atau epistemologi, yaitu bagaimana individu memperoleh dan memahami ilmu pengetahuan.
4. Tujuan penelitian, yaitu bagaimana peneliti menetapkan tujuan penelitiannya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma positivistik.

Peneliti menggunakan paradigma post-positivistik. Paradigma ini merupakan perbaikan dari paradigma positivis yang dianggap masih memiliki banyak kelemahan. Secara ontologis, aliran post-positivistik bersifat *critical realism* dan menganggap bahwa memang benar ada realitas yang terjadi sesuai dengan keadaan faktual namun realitas tersebut belum tentu dapat dilihat langsung oleh peneliti (Pingge, 2013, Para. 3).

Asumsi dasar mengenai post-positivistik adalah bahwa suatu fakta tidak bebas nilai melainkan terdapat muatan teori di dalamnya. Lalu ada interaksi antara subjek dan objek penelitian yang membentuk sebuah jamak individual (Pingge, 2013, Para. 7). Maka dari itu peneliti menggunakan jenis paradigma post-positivistik karena dianggap tepat untuk menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam sekelompok orang, organisasi, atau bahkan lembaga. Paradigma post-positivistik digunakan untuk mencari

tahu atau mengidentifikasi dengan menggunakan proposisi yang nantinya peneliti harapkan dapat mengidentifikasi hal yang sama pada kasus lainnya.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, dalam artian penelitian kualitatif digunakan untuk melihat suatu kondisi, fenomena, atau objek yang sifatnya alamiah sebagai lawan dari eksperimen. Instrumen kunci dalam penelitian kualitatif adalah peneliti yang nantinya akan menyediakan hasil penelitian dengan penekanan makna daripada generalisasi. (Sugiyono, 2011, h. 4). Penelitian kualitatif berusaha melihat kebenaran dalam sebuah fenomena baik yang tersembunyi atau pun dibalik suatu kenyataan. Kebenaran yang dimaksud bukan berupa angka melainkan berupa pemahaman yang mampu menerangkan fenomena yang sedang terjadi (Bungin, 2009, h. 67).

Penelitian kualitatif tidak menggunakan angka dan statistik, yang dilakukan adalah mengumpulkan data, menganalisis data, kemudian menginterpretasikan data.. Penelitian kualitatif biasanya memiliki keterkaitan dengan permasalahan sosial yang sifatnya inter-disipliner, berfokus pada multi-metode, naturalistik, dan iinterpretatif dilihat dari pengumpulan data, paradigma, hingga interpretasi (Anggito & Setiawan, 2018, h. 9). Creswell (2010, h. 167) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif pada umumnya bertujuan untuk mengeksplorasi informasi tentang suatu fenomena, melibatkan partisipan dalam penelitian, dan lokasi penelitian. Dari penjelasan diatas,

peneliti merasa kualitatif merupakan pendekatan yang tepat untuk mendukung penelitian ini. Metode kualitatif dianggap sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui fakta dan fenomena yang terjadi dibalik terjadinya krisis yang menimpa BukaLapak di era digital yang diteliti secara mendalam.

Penelitian ini disebut deskriptif karena penelitian penelitian ini bertujuan untuk membuat sebuah pendeskripsian yang sistematis, faktual, dan akurat tentang objek tertentu yang dituju dimana peneliti sendiri sudah mempunyai konsep dan kerangka konseptual yang jelas (Kriyantono, 2012, h. 67). Penelitian deskriptif mendeskripsikan gejala, peristiwa, atau pun kejadian yang terjadi pada masa kini. Pusat perhatian dalam penelitian deskriptif berada pada permasalahan yang aktual sebagaimana adanya sesuai ketika penelitian dilakukan. Pada penelitian ini, yang ingin dilakukan oleh peneliti adalah mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi topik perbincangan masyarakat tanpa adanya perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut (Noor, 2011, h. 34-35).

Kualitatif deskriptif menggunakan data berupa naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan, atau dokumen pendukung lainnya sebagai data kunci (Moleong 2009, h. 11). Langkah-langkah dalam penelitian deskriptif menurut Noor (2011, h. 34) diawali oleh timbulnya masalah yang muncul, lalu mencari dan menentukan data atau fakta yang diperlukan, menentukan proses pengumpulan data, melakukan observasi dan pengamatan yang disesuaikan, pengolahan data, dan ditutup dengan penarikan kesimpulan dari seluruh rangkaian penelitian yang telah dilakukan.. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif jenis

deskriptif karena dianggap sesuai dengan objek penelitian yang dituju yang dalam konteks ini adalah *crisis communication* yang terjadi pada BukaLapak. Dengan penelitian deskriptif, peneliti diharapkan mampu mendeskripsikan permasalahan yang terjadi, mengidentifikasi masalah, mengumpulkan informasi aktual, dan menentukan aksi yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

3.3 Metode Penelitian

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus sendiri menurut Kriyantono (2012, h. 65) merupakan metodologi riset yang memanfaatkan berbagai sumber data (sebanyak mungkin). Data tersebut yang nantinya akan diuraikan dan dijelaskan secara komprehensif oleh peneliti mengenai berbagai jenis aspek seperti individu, organisasi, peristiwa, atau pun fenomena yang terjadi secara sistematis. Ardianto (2011, h. 64) berpendapat bahwa studi kasus dinilai sangat membantu penelitian yang ingin mengungkapkan suatu fenomena yang terjadi secara lebih mendalam. Untuk menunjang proses penelitian ini, studi kasus peneliti pilih karena mampu menelaah kasus secara intensif, mendalam, mendetail sehingga hasil yang diharapkan lebih komprehensif.

Tujuan studi kasus adalah berusaha mencari makna dari fakta riil, menyelidik proses, lalu memperoleh pengertian mendalam dan utuh dari individu, kelompok, atau peristiwa tertentu. Data dari proses tersebut dapat didapatkan dari wawancara, observasi, ataupun berbagai dokumen yang telah dipelajari dan memiliki keterkaitan dengan topik penelitian (Sugiarto, 2015, h. 12). Penelitian dengan pendekatan studi kasus mempunyai karakteristik yang sedikit berbeda dengan pendekatan lainnya dalam

penelitian kualitatif. Perbedaan yang paling signifikan dapat dilihat dari cara pandang peneliti terhadap objek yang diteliti dalam penelitian studi kasus. Secara lebih terperinci, karakteristik penelitian studi kasus menurut Fitrah & Luthfiah (2017, h. 209) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menempatkan objek penelitian sebagai kasus

Dalam penelitian studi kasus, harus ada penekanan bahwa peneliti memahami bagaimana penempatan objek atau target penelitian sebagai kasus yang penting di dalam penelitian tersebut. Kasus tersebut terdiri dari isu dan masalah yang wajib dipelajari. Isu atau masalah tersebut dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai sebuah peristiwa, aktivitas, kelompok, atau pun individu.

2. Memandang kasus sebagai fenomena yang bersifat kontemporer

Penelitian studi kasus memiliki kecenderungan untuk memberikan perbaikan atau pembaharuan bagi sebuah teori. Kasus yang dimaksud juga merupakan kasus yang terjadi atau baru saja selesai dalam waktu dekat, dan dampak yang dirasakan masih terasa ketika penelitian dilakukan.

3. Dilakukan pada kondisi kehidupan sebenarnya

Penelitian studi kasus cenderung memilih objek dengan kondisi memiliki keterkaitan dengan konteks penelitian. Dengan kata lain, ada kehidupan atau fenomena yang nyata yang dipandang dan dianggap sebagai kasus. Kehidupan nyata tersebut adalah kondisi di mana suatu peristiwa terjadi

dalam lingkungan hidup manusia baik yang dialami oleh individu atau pun anggota kelompok.

Stacks (2010, h. 157) mengungkapkan bahwa dalam penelitian Public Relations tidak ada pendekatan yang lebih mendeskripsikan lebih mendalam daripada studi kasus. Studi kasus mampu mendeskripsikan dan menganalisis individu, kelompok, atau bahkan suatu kejadian dengan sangat mendetail. Maka dari itu, peneliti menggunakan metode studi kasus untuk meneliti fenomena yang menimpa BukaLapak yaitu munculnya tagar #UninstallBukaLapak di media sosial secara mendalam dilihat dari akar masalah, usaha yang dilakukan perusahaan, serta hasil akhir dari fenomena ini.

3.4 Partisipan dan Informan

Dalam sebuah penelitian kualitatif, narasumber merupakan aspek terpenting dimana mereka lah peneliti mendapatkan informasi dan sumber data yang dapat diolah menjadi suatu hasil penelitian. Peneliti memerlukan informasi yang detail mengenai objek penelitian maka peneliti mempertimbangkan beberapa syarat yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi yang sedalam-dalamnya.

Partisipan menjadi kunci bagi keberhasilan studi kasus. Partisipan adalah individu yang turut ambil alih dalam objek penelitian yang mengetahui sesuatu dibalik fenomena yang terjadi (Yin, 2014, h. 109). Partisipan mampu menjelaskan keterangan tentang peristiwa yang sedang terjadi dan memberikan masukan mengenai sumber bukti lain yang sekiranya mampu mendukung dan membukakan akses pada sumber lain yang bersangkutan (Yin, 2014, h. 109).

Sedangkan informan adalah seorang pakar atau praktisi yang memiliki perhatian khusus atau mengetahui dasar dari obyek penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu pemilihan Partisipan dan informan dinilai sangat penting dalam menentukan proses berlangsungnya sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memilih partisipan dan informan yang tertera dalam tabel dibawah.

Tabel 3.1 Daftar Narasumber

Jenis Informan	Nama	Jabatan	Alasan Pemilihan
Partisipan	Evi Andarini	Public Relations Manager BukaLapak	Evi telah berkarir selama 12 tahun di bidang <i>Public Relations</i> sendiri. Evi Andarini memiliki tanggung jawab untuk mengkomunikasikan citra positif perusahaan terhadap publik. Evi dianggap tepat sebagai <i>key infroman</i> yang dianggap paling mengerti dan memahami kondisi BukaLapak selama terjadinya krisis dalam permasalahan ini. Evi juga sebagai seseorang dibalik penanganan krisis yang terjadi di BukaLapak dan juga sebagai seseorang yang berperan dalam pembentukan kembali citra dan reputasi BukaLapak.

Informan	Eduard Depari	Direktur Utama Akademi Televisi Indonesia / Dosen Crisis Communication	Eduard merupakan pakar dan praktisi ilmu komunikasi yang telah bekerja di bidang tersebut lebih dari 30 tahun lamanya. Sebagai dosen di bidang <i>Crisis Communication</i> , Eduard aktif meneliti dan juga mengamati fenomena krisis yang terjadi pada perusahaan atau lingkungan sekitar bahkan menjadi salah satu aktivis dalam penyelesaian krisis di beberapa perusahaan. Melihat <i>background</i> dan pengalamannya, Eduard adalah orang yang tepat untuk menjelaskan permasalahan ini dilihat dari sudut pandang praktisi komunikasi krisis.
Informan	Nugroho Agung Prasetyo	<i>Head of Corporate Communication Department at ANTV</i>	Nugroho merupakan seorang praktisi di bidang komunikasi dengan pengalaman kurang lebih selama 12 tahun sebagai seorang PR. Dengan pengalaman luar biasa tersebut, peneliti ingin mengetahui strategi atau langkah apa yang sebaiknya diambil oleh seorang <i>Public Relations</i> dalam perusahaan khususnya ketika

			sedang menghadapi krisis komunikasi.
Informan	Santi Djiwandono	<i>Founder of Santi Djiwandono Consultant</i>	Santi merupakan praktisi dan pakar di bidang komunikasi selama lebih dari 10 tahun. Keahlian dan pengalamannya tersebut membuat dirinya berani membangun perusahaan <i>consultant</i> di bidang komunikasi khususnya komunikasi massa dan organisasi. Dengan pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya, Santi diharapkan mampu menjelaskan bagaimana seharusnya perusahaan menghadapi krisis.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, peneliti menjadi instrumen utama dalam penelitian karena peran yang diambil sangat penting. Hal tersebut diperkuat oleh pendapat dari Miles (1992) yang mengungkapkan bahwa kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif adalah suatu hal yang mutlak. Peneliti bertindak sebagai instrumen penelitian sekaligus pengumpul data (Anggito & Setiawan, 2018, h. 75). Sugiyono (2009, h. 192) mengungkapkan bahwa berdasarkan sumbernya, data primer dan data

sekunder adalah dua jenis data yang didapatkan secara langsung dari sumber tertentu. Data primer merupakan data yang langsung didapatkan dari sumber tertentu yang telah disesuaikan. Sedangkan data sekunder tidak didapatkan langsung dari sumber data melainkan dari media-media pendukung. Dalam proses penelitian ini proses penelitian pengumpulan dijabarkan seperti berikut:

3.5.1 Data Primer

Wawancara dalam jenis penelitian ini dilakukan dengan jenis wawancara semi-terstruktur. Dalam jenis wawancara ini, pewawancara tidak melulu mengajukan pertanyaan berdasarkan daftar pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya. Topik dan isu menjadi penentu arah pembicaraan dalam wawancara. (Anggito & Setiawan, 2018, h. 88). Moleong dalam Anggito dan Setiawan (2018, h. 88) menyebutkan bahwa teknik wawancara ini didasari oleh petunjuk umum yang formatnya tidak terlalu lentur namun juga tidak kaku sehingga bisa dibilang cukup efisien secara waktu untuk mengumpulkan data. Wawancara juga dilakukan dengan teknik *focused interview* yang dijelaskan oleh Yin (2014, h. 90) merupakan wawancara bersama responden dalam waktu yang singkat. Wawancara tersebut dilakukan dengan mengikuti serangkaian pertanyaan yang telah disusun, namun terbuka.

Peneliti juga melakukan sebuah observasi non partisipan yang juga dilakukan untuk memperoleh data primer. Observasi menurut Kriyantono (2012, h. 108) kegiatan mengamati objek-objek sekitar yang didukung oleh pancaindra. Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung untuk membuktikan fakta atau

kenyataan secara langsung. Observasi ini dapat mengumpulkan data yang dihasilkan dari pengamatan atas interaksi dan percakapan baik secara verbal atau pun nonverbal.

3.5.2 Data Sekunder

Pemanfaatan data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penggunaan dokumen pendukung seperti studi kepustakaan, gambar, artikel, dan sumber yang dapat menunjang penelitian. Penggunaan dokumen merupakan data pendukung yang memberikan bukti tambahan dari sumber-sumber lain. Peran dokumen pendukung sangat penting dalam pengumpulan data studi kasus dimana dokumen tersebut membantu membantu verifikasi ejaan dan judul atau bahkan nama benar dari organisasi, menambah rincian spesifik untuk mendukung informasi, dan juga menjadi pertanyaan baru (Yin, 2014, h. 104-105). Dengan adanya dokumen pendukung, peneliti dimudahkan dalam pencarian data-data khusus, informasi, dan hal pendukung lainnya.

3.6 Keabsahan Data

Keabsahan data berarti peneliti menentukan ketepatan atau kredibilitas dari temuan-temuan melalui berbagai strategi misal dengan melakukan pengecekan ulang atau triangulasi data (Cresswell, 2012, h. 259). Desain penelitian harus mewakili seperangkat pernyataan logis. Kualitas penelitian harus dilatarbelakangi oleh kepercayaan, kredibilitas, konfirmabilitas, dan ketergantungan data (Yin, 2014, h. 33). Uji keabsahan dapat dilakukan dalam empat test validitas menurut Yin (2014, h. 34-36) yaitu *Contract Validity*, *Internal Validity*, *External Validity*, dan *Reliability*. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan validitas konstruk untuk menguji keabsahan data.

Uji validitas ini menjadi masalah dalam beberapa penelitian studi kasus. Orang-orang sering gagal dalam mengembangkan tindakan yang cukup operasional yang menunjukkan bahwa penilaian dalam penelitian disebut ‘subjektif’. Untuk memenuhi uji validitas konstruk, peneliti harus memenuhi dua langkah berikut ini:

- a. Pilih tipe spesifik dari perubahan yang akan dipelajari lalu hubungkan dengan tujuan awal penelitian
- b. Menunjukkan langkah-langkah yang dipilih mencerminkan tipe spesifik yang telah dipilih.

Selain itu, proses keabsahan ini juga dapat dibuktikan dengan teknik triangulasi data. Menurut Kriyantono (2012, h. 197), konsep triangulasi memiliki tujuan untuk menganalisis kebenaran data yang telah didapatkan dengan data yang didapatkan dari sumber lain..

Dalam penelitian ini, triangulasi sumber dianggap pendekatan yang paling sesuai untuk menguji keabsahan data. Triangulasi sumber Melakukan perbandingan dan pengecekan ulang terhadap kredibilitas informasi yang telah diperoleh dari berbagai sumber.

Menurut Moleong (2009, h. 331), konsep triangulasi sumber berarti melakukan perbandingan dan pengecekan tingkat kredibilitas dari suatu informasi. Informasi tersebut didapatkan dari waktu serta tools yang berbeda, dan dapat didapatkan dengan cara:

1. Melakukan perbandingan data antara hasil pengamatan dengan hasil wawancara.

2. Membandingkan kata-kata yang dilontarkan seseorang didepan umum dengan yang dilontarkan secara pribadi.
 3. Membandingkan opini seseorang mengenai situasi penelitian dengan kondisi faktual.
 4. Membandingkan kondisi dan perspektif seseorang dengan opini pribadi dan orang lain.
 5. Membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang terkait.
- (Moleong 2009, h. 331).

Tujuan triangulasi sumber sendiri adalah untuk mengetahui dan menguji kebenaran data yang didapatkan dengan membandingkan data yang diperoleh dari narasumber yang berasal dari penelitian yang dilakukan di lapangan dengan metode yang berlainan. Triangulasi juga dapat dilakukan dengan mempertanyakan kepada sumber lain untuk memperoleh keakuratan data yang didapatkan (Cresswell, 2012. h. 259). Triangulasi dipilih peneliti untuk melihat dan mengukur penilaian yang diberikan oleh praktisi Krisis tentang manajemen krisis yang dilakukan oleh BukaLapak dalam menghadapi krisis di era digital.

3.7 Teknik Analisis Data

Ardianto (2011, h. 215) mengungkapkan bahwa analisis data merupakan proses penafsiran data dengan menyusun data yang telah didapatkan sebelumnya. Menyusun dalam artian menggolongkan data sesuai dengan pola, tema, atau kategori tertentu untuk membentuk sebuah keteraturan. Menggunakan pendekatan studi kasus yang diungkapkan oleh Yin (2014), analisis data untuk studi kasus dibagi menjadi lima

teknik, yaitu *Pattern Matching*, *Explanation Building*, *Time-Series Analysis*, *Logic Model*, dan, *Cross-case Synthesis*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *pattern matching* untuk menganalisis data.

Pattern Matching merupakan teknik analisis data dengan penjabaran pola. Logika digunakan untuk membandingkan pola berdasarkan data empirik dengan pola yang telah diprediksikan dengan beberapa alternatif. Jika ada kesesuaian antara dua pola yang dibandingkan, maka dapat dipastikan bahwa studi kasus yang dijabarkan valid. Inti dari teknik ini adalah bertujuan untuk mengidentifikasi semua ancaman yang logis untuk validitas dan untuk melakukan perbandingan secara berulang.

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk memberikan data mengenai krisis yang terjadi pada BukaLapak. Peneliti mengumpulkan dan menggabungkan data-data yang dijadikan sebagai bahan penelitian. Data tersebut nantinya akan dikaitkan dan disandingkan dengan teori-teori yang dipaparkan dengan tujuan menyesuaikan hasil penelitian dengan teori yang ada.

