



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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**

Penelitian ini menggunakan paradigma *post-positivistic*. Menurut Phillips dan Burbules (2000) dalam (Creswell, 2018, p. 44) disebut *post-positivism* karena mewakili pemikiran setelah positivisme, menantang gagasan tradisional tentang kebenaran mutlak pengetahuan dan mengakui bahwa kita tidak dapat benar-benar positif tentang klaim pengetahuan ketika mempelajari perilaku dan tindakan manusia.

Penelitian ini menggunakan paradigma *post-positivistic* karena ingin melihat apakah strategi yang digunakan KECC sesuai dengan langkah-langkah perencanaan strategi yang diutarakan oleh Cangara (2017). Paradigma ini tepat digunakan karena tujuannya bukan untuk menstandarisasi strategi komunikasi kesehatan yang harus dirancang dan dijalankan KECC seperti apa.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis dari penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, tindakan, motivasi, dan

lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2017, p. 6). Analisis kualitatif deskriptif dilakukan dengan tidak terlalu mengutamakan makna dan tidak verifikatif, tetapi hanya menganalisis permukaan data, hanya memperhatikan proses kejadian realitas, bukan kedalaman atau makna data, seperti mengapa realitas itu terjadi, motif-motif pelaku sosial, latar belakang yang memengaruhi motif, serta pengaruh konteks-konteks sosial, budaya dan historis yang lain. (Kriyantono, 2020, p. 66)

Dari penjabaran di atas, penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif karena ingin menguraikan strategi yang digunakan oleh KECC secara gamblang dalam mengedukasi khalayak.

### **3.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian dalam penelitian ini, yaitu metode studi kasus. Secara umum, studi kasus merupakan metode yang cocok bila pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* dan *why*, bila peneliti memiliki hanya sedikit kontrol atas suatu kejadian-kejadian yang akan diselidiki, dan bila fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata. (Yin, 2014, p. 1)

Pada dasarnya, pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” lebih mengarah kepada penggunaan strategi studi kasus, historis, dan eksperimen, bukan kepada survei ataupun analisis arsip. Yang menjadi pembeda antara strategi studi kasus,

historis, dan eksperimen adalah keluasan kontrol dan akses yang dimiliki peneliti terhadap peristiwa-peristiwa perilaku yang akan diteliti. Metode historis merupakan strategi yang dikehendaki apabila kontrol dan akses sungguh-sungguh tidak ada. Akses yang dimaksud adalah apabila saksi hidup yang melaporkan secara langsung mengenai apa yang terjadi. Apabila tidak ada saksi hidup pada penelitian yang dilakukan, maka peneliti hanya akan bergantung pada dokumen-dokumen primer, dokumen sekunder, peralatan-peralatan budaya dan fisik sebagai sumber bukti utama. Metode eksperimen merupakan strategi yang memiliki kontrol dan akses terhadap peristiwa yang diteliti. Kontrol yang dimaksud adalah apabila peneliti dapat memanipulasi perilaku secara langsung, persis, dan sistematis. Sedangkan metode studi kasus merupakan strategi yang tidak memiliki kontrol namun memiliki akses, dan juga kekuatan uniknya terletak pada kemampuannya untuk berhubungan dengan segala jenis bukti – dokumen peralatan, wawancara, dan observasi. (Yin, 2014, pp. 9-13)

Penelitian ini menggunakan studi kasus karena ingin menjawab pertanyaan *how* dan *why* secara mendalam mengenai strategi komunikasi yang dilakukan Divisi Kalbe Ethical Customer Care (KECC) dalam memberikan edukasi kesehatan pada khalayak. Selain itu, dalam menjawab pertanyaan *how* dan *why* tersebut, peneliti tidak memiliki kontrol atas jawaban pertanyaan dan menggunakan akses yang merupakan narasumber kunci dari pembuat strategi komunikasi tersebut.

### 3.4 Partisipan

Dalam penelitian ini, peneliti memilih lima partisipan dari KECC. Dalam (Yin, 2018, p. 150), informan kunci penting untuk keberhasilan studi kasus. Orang-orang tersebut memberikan wawasan tentang suatu masalah dan juga memberikan akses kepada orang-orang yang diwawancarai, yang mungkin memiliki bukti yang menguatkan atau bertentangan terhadap topik penelitian. Partisipan yang dipilih dalam penelitian ini ada lima orang yang bekerja di KECC. Kelima orang ini dipilih sebagai partisipan penelitian karena kelima partisipan ini memiliki peran dalam penyusunan perencanaan dan eksekusi program edukasi yang diselenggarakan KECC, namun dalam kategori yang berbeda-beda.

Partisipan dalam penelitian ini adalah Renie Frisca, yang menjabat sebagai *Customer Relations Manager*, Theresia Natalia, yang menjabat sebagai *Customer Relations Executive* Bagian *Children and Mom* dan *Adult*, Chundo Widhuri, yang menjabat sebagai *Customer Relationship Executive* Bagian *Geriatric*, Budhe Lastri, yang menjabat sebagai *Customer Relationship Executive* Bagian Pasien Ginjal, dan Indah Suryaningsih, yang menjabat sebagai *Customer Relations Executive* Bagian Pasien Kanker di KECC. Kelima partisipan tersebut dipilih juga karena penguasaan topik dan keterlibatannya pada topik penelitian yang diangkat. Partisipan yang dipilih juga memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi dan dapat bertanggung jawab terhadap program edukasi yang dijalankan oleh KECC.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut (Yin, 2014, pp. 103-118), terdapat enam sumber bukti yang dapat dijadikan fokus dalam pengumpulan data studi kasus, yaitu dokumen, rekaman arsip, wawancara, observasi langsung, observasi pemeran serta, dan perangkat fisik. Dari keenam teknik pengumpulan sumber data tersebut, sumber bukti yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen dan wawancara.

Dalam penelitian ini, wawancara akan dilakukan kepada narasumber-narasumber dari KECC dengan harapan narasumber-narasumber tersebut dapat menjabarkan perencanaan dan strategi komunikasi secara lengkap dan rinci.

Jenis-jenis dokumen yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu email, dan foto-foto rancangan kegiatan yang dipakai oleh KECC dalam melaksanakan program. Dokumen-dokumen tersebut diharapkan dapat mengumpulkan informasi yang lebih luas lagi dan informasi yang belum terjawab dalam proses wawancara.

### **3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini, teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah validitas internal (*internal validity*). Dalam (Yin, 2014, p. 38), teknik pemeriksaan validitas dibagi menjadi empat, yaitu validitas konstruk, validitas internal, validitas eksternal, dan reliabilitas. Validitas internal adalah teknik pemeriksaan yang digunakan untuk menetapkan hubungan kausal (hubungan sebab akibat), dengan memperlihatkan kondisi tertentu untuk mengarahkan kondisi yang lain.

Penelitian ini menggunakan validitas internal karena untuk menimbang hubungan sebab akibat dari strategi yang digunakan KECC dalam memberikan edukasi kesehatan pada khalayak.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Menurut (Yin, 2014, pp. 140-158), terdapat tiga teknik analisis data yang dapat digunakan dalam studi kasus, yaitu penjadohan pola, pembuatan eksplanasi, dan analisis deret waktu.

1. Penjadohan pola adalah membandingkan pola yang didasarkan atas empiris dengan pola yang diprediksikan. Jika studi kasus tersebut deskriptif, penjadohan pola akan relevan dengan pola variabel-variabel spesifik yang diprediksi dan ditentukan sebelum pengumpulan datanya.
2. Pembuatan eksplanasi bertujuan untuk menganalisis data studi kasus dengan cara membuat suatu eksplanasi tentang kasus yang bersangkutan.
3. Analisis deret waktu adalah yang secara langsung analog dengan analisis deret waktu yang diselenggarakan dalam eksperimen dan kuasi eksperimen.

Dari ketiga teknik analisis data di atas, teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik penjadohan pola, dengan tujuan untuk membandingkan pola yang diteliti dengan pola yang diprediksikan, yang hasilnya dapat menguatkan penelitian ini.