



### **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**

Paradigma adalah suatu cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Paradigma tertanam kuat dalam sosialisasi para penganut dan praktisinya. Paradigma menunjukkan pada mereka apa yang penting, absah, dan masuk akal. Paradigma juga harus bersifat normatif, menunjukkan kepada praktisinya apa yang harus dilakukan tanpa perlu melakukan pertimbangan eksistensial atau epistemologis yang panjang. (Mulyana, 2013, h. 9)

Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme. Menurut Philips & Burbules (2000) dalam Creswell (2014, h. 8) paradigma post-positivisme merupakan perbaikan dari kelemahan-kelemahan paradigma positivisme yang hanya mengandalkan kemampuan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti. Selain itu, paradigma ini menggagas bahwa tidak ada hal yang mutlak ketika mempelajari sikap dan aksi yang dilakukan oleh manusia.

Dalam penelitian ini, akan dicari tahu bagaimana implementasi CSR yang dilaksanakan oleh PT Bank Maybank Indonesia Tbk tidak hanya berupa tanggung jawab sosial perusahaan melainkan juga sebagai bentuk pengelolaan reputasi.

### **3.2. Jenis dan Sifat Penelitian**

Penelitian bersifat kualitatif karena bertujuan untuk mendapat pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut. (Ruslan, 2013, h. 215)

Dalam pengumpulan data, peneliti memerlukan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Maka, pengumpulan data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, serta dokumen resmi lainnya. (Moleong, 2010, h. 11)

Data-data yang telah dikumpulkan akan dianalisa untuk mencari tahu mengapa, alasan apa, dan bagaimana terjadinya suatu kasus. Dari hasil analisa, peneliti mencoba menggambarkan tahapan implementasi CSR PT Bank Maybank Indonesia Tbk, salah satunya melalui program RISE. Penelitian ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan program dapat dikaitkan dengan pengelolaan reputasi perusahaan. Kelengkapan data menjadi kunci utama sehingga penelitian termasuk jenis penelitian deskriptif.

### **3.3. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan usaha penyelidikan yang sistematis dan terorganisasi. Arti sistematis dan terorganisasi menunjukkan bahwa untuk mencapai tujuan, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan cara-cara tertentu yang telah diatur dalam suatu metode baku. Metode penelitian berisikan pengetahuan yang mengkaji ketentuan metode dalam langkah-langkah proses penelitian. (Ruslan, 2013, h. 7)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Studi kasus adalah rangkaian pertanyaan yang ditemukan dalam berbagai bagian, terutama evaluasi, dimana penelitian mengembangkan analisa mendalam dari suatu kasus seringkali suatu program, acara, aktivitas, proses, seseorang, atau beberapa orang. Kasus dibatasi oleh waktu dan kegiatan, dan informasi yang detail dikumpulkan menggunakan beragam prosedur pengumpulan data dalam kurun waktu tertentu. (Stake, 1995; Yin, 2009, 2012, dalam Creswell, 2014, h. 205).

Menurut Ruslan (2013, h. 28), berikut adalah kegunaan dari pengumpulan data dalam suatu penelitian:

1. Untuk mengetahui dan memperoleh gambaran suatu keadaan atau permasalahan yang dihadapi.
2. Sebagai dasar untuk membuat keputusan atau pemecahan suatu persoalan tertentu yang dihadapi.
3. Sebagai dasar utama untuk penyusunan suatu perencanaan kerja dalam rangka memecahkan permasalahan.

4. Sebagai alat kontrol dalam pelaksanaan suatu perencanaan, biasanya memerlukan data masa lampau, masa kini, dan yang akan datang.

Maka, melalui pengumpulan data, akan diperoleh beragam data seputar program RISE agar dapat mencari tahu bagaimana implementasi CSR suatu entitas perusahaan merupakan bentuk pengelolaan reputasi.

### **3.4. *Key Informant dan Informant***

Menurut Moleong (2010, h. 132) dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*, informan (*informant*) adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang penelitian.

Pemilihan *key informant* dan *informant* dalam penelitian ini dilihat berdasarkan adanya keterlibatan pihak-pihak tersebut terhadap program Maybank RISE, pihak bisa juga merupakan bagian dari Maybank *Foundation* dan atau PT Bank Maybank Indonesia Tbk selaku pelaksana. Sesuai dengan kriteria yang telah dijabarkan, berikut terdapat 2 narasumber yang terkait dengan penelitian ini, yaitu:

- a. Muhammad Adib selaku *CSR Manager* sebagai *key informant*.
- b. Teguh Mudjiyono, S.E., MM. selaku *lead consultant* PT Amerta Pijar Indonesia / *senior community development coordinator* PT Thiess Indonesia sebagai *informant* ahli.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Maka teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan studi pustaka.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan terbagi menjadi:

#### **3.5.1. Data Primer**

Data primer didapatkan menggunakan metode wawancara mendalam. Metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan penelitian kualitatif dimaksudkan untuk mendalami dan lebih mendalami suatu kejadian dan atau subjek penelitian (Suharsaputra, 2012, h. 213).

Wawancara sesungguhnya adalah percakapan yang bertujuan untuk mengetahui suatu informasi atau data tertentu. Wawancara diperlukan dalam penelitian kualitatif karena banyak hal yang tidak mungkin dapat diobservasikan secara langsung seperti perasaan, pikiran, motif serta pengalaman informan. Maka dari itu, wawancara dapat dipandang sebagai cara untuk memahami atau memasuki perspektif orang lain tentang dunia dan kehidupan sosial mereka. (Suharsaputra, 2012, h. 214). Terdapat beberapa hal penting yang harus di perhatikan dalam melakukan wawancara yaitu pencatatan hasil. Hal ini dilakukan saat wawancara dilakukan, secara

segera saat wawancara selesai dilakukan, dan menggunakan alat perekam untuk menyimpan informasi hasil wawancara. (Suharsaputra, 2012, h.215)

Maka dalam pengumpulan data, akan terlebih dahulu disiapkan pedoman wawancara sehingga pertanyaan-pertanyaan yang diajukan bersifat lebih terstruktur dan mudah dipahami karena runtut. Dengan demikian, penggalian informasi dari *key informant* atau pun *informant* apabila dirasa dibutuhkan dapat lebih dalam.

### **3.5.2. Data Sekunder**

Untuk data sekunder, memanfaatkan sumber data berupa studi kepustakaan atas hal-hal yang dirasa berkaitan dengan penelitian ini. Studi kepustakaan menurut Guba & Lincoln (1981, h. 228, dalam Moleong, 2010, h. 216) terbagi menjadi dokumen dan *record*. Dokumen adalah setiap bahan tertulis atau pun film. Sedangkan *record* adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting.

Berikut adalah alasan-alasan dokumen dan *record* dapat digunakan untuk keperluan penelitian yang dikemukakan oleh Guba & Lincoln (1981, h. 235, dalam Moleong, 2010, h. 217)

1. Dokumen dan *record* digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong.
2. Berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian.

3. Keduanya berguna dan sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.
4. *Record* relative murah dan tidak sukar diperoleh, tetapi dokumen harus dicari dan ditemukan.
5. Keduanya tidak reaktif sehingga sukar ditemukan dengan teknik kajian isi.
6. Hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.

Untuk penelitian ini, digunakan *record* seperti buku-buku karangan para ahli terkemuka sehingga teori dan konsep yang digunakan bersifat *valid*. Selain itu, mengkaji dari *Annual Report* serta *Sustainability Report* PT Bank Maybank Indonesia Tbk yang mencantumkan kegiatan-kegiatan tanggung jawab sosial yang dilakukan seperti program RISE. Lalu, ada pula sumber-sumber tertulis lainnya seperti *website* perusahaan. Alur pemikiran kemudian dikonfirmasi kebenarannya dengan ada tidaknya keselarasan informasi dengan data primer.

### **3.6. Teknik Analisis Data**

Analisis data kualitatif adalah upaya bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang

dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. (Bogdan & Biklen, 1982, dalam Moleong, 2010, h. 248).

Teknik analisis data yang dipilih menggunakan langkah-langkah sebagai berikut (Bungin, 2010, h. 110):

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah tahapan yang penting dalam analisa data. Dalam penelitian ini, menggunakan wawancara mendalam dan studi kepustakaan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan dan pemusatan perhatian pada bentuk dan transformasi data mentah yang terbentuk dari kumpulan catatan tertulis di lapangan. Reduksi berlangsung dari tahap pengumpulan data dengan membuat ringkasan, memberi kode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan.

3. *Display* Data

*Display* data dilakukan dengan memberikan deskripsi mengenai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matriks, diagram, tabel, dan bagan.

#### 4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Sesudah disajikan dalam bentuk *display*, data melalui sejumlah proses agar dapat dilakukan penarikan kesimpulan. Pada penelitian kualitatif, data yang telah diteliti kemudian dideskripsikan dan diartikan dalam bentuk kata-kata untuk menjelaskan fakta yang ada di lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinya saja. Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara.

Melalui teknik analisis data ini, penelitian mencoba untuk mengumpulkan dan merumuskan data dan informasi yang lengkap melalui wawancara mendalam dan studi kepustakaan terhadap subjek penelitian dalam rangka menjawab permasalahan mengenai implementasi CSR PT Bank Maybank Indonesia Tbk dalam mengelola reputasi perusahaan dengan studi kasus pada program Maybank RISE.

#### **3.7. Teknik Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data yang sesuai untuk penelitian ini adalah triangulasi data. Menurut Moleong (2010, h. 330), triangulasi adalah teknik pemeriksaan

keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini akan menggunakan triangulasi sumber. Data dari *key informant* dan *informant* akan dicocokkan untuk menarik satu kesimpulan besar.

Patton (1987, h. 331, dalam Moleong, 2010, h. 330) mendefinisikan triangulasi sumber sebagai perbandingan dan pemeriksaan kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan beberapa alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Berikut cara melakukan triangulasi sumber : (Moleong, 2010, h. 331)

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan pribadi
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.