



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

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan orientasi dasar untuk teori dan riset. Paradigma disebut juga sebagai perspektif. Seperti yang diungkapkan oleh Wimmer dan Dominick bahwa pendekatan dengan paradigma, yaitu seperangkat teori, prosedur, dan asumsi yang diyakini tentang bagaimana peneliti melihat dunia. Perspektif tercipta berdasarkan komunikasi antar anggota suatu kelompok selama seseorang menjadi bagian kelompok tersebut (Kriyantono, 2009, h. 48)

Penelitian ini peneliti menggunakan paradigma *post-positivist*. Creswell dalam buku '*Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*' menjelaskan bahwa paradigma *post-positivist* (2007, h. 20) merupakan pendekatan yang memiliki unsur-unsur yang reduksionistik, logis, penekanan pada pengumpulan data empiris, kritis, melihat realita dengan orientasi efek dan menentukan hasil berdasarkan teori-teori.

Peneliti yang terlibat dalam penelitian kualitatif menggunakan sistem kepercayaan yang didasarkan pada *post-positivist* akan mengambil pendekatan ilmiah untuk penelitian.

Peneliti memilih paradig ini dilandasi karena penelitian ini bersifat eksploratori, tidak mengenal variabel, tidak mementingkan konteks, dan bukan untuk menguji teori. Pemaparan penelitian dilakukan secara deskriptif, Melalui pertimbangan tersebut peneliti tidak menggunakan paradigma alternative kritis karena peneliti tidak menginginkan hasil kritis untuk menciptakan teori yang baru.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu lagi mencari sampling lainnya (Kriyantono, 2009, h. 57). Penelitian kualitatif lebih dekat dan berpusat kepada pengumpulan data lapangan yang mewakili fenomena dan bukan angka-angka.

Stacks dan Bowen mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai *“research that seeks in-depth understanding of particular cases and issues, rather than generalizable statistical information, through probing, open-ended methods such as depth interview, focus groups and ethnographic observation”* (Michaelson & Stacks, 2014 , h. 95).

Pada intinya penelitian kualitatif melakukan pengukuran melalui pendapat dan ide-ide secara mendalam melalui perwakilan dari individu yang dianggap kredible untuk mewakili pikiran, gagasan, dan reaksi terhadap kasus yang diteliti. Data yang diteliti berupa kata-kata dan pernyataan dan bukan angka. Penelitian ini subjektif karena penginterpretasian objek bergantung pada peneliti yang dilandaskan pada teori dan hasil lapangan yang ada. Data yang diperoleh dari lapangan biasanya beragam, sehingga peneliti harus menata, memilah-milah dan mengklasifikasikan data supaya lebih tepat dan menarik untuk disertakan dalam penelitian kualitatif (Kriyantono, 2009, h. 50).

Menurut Creswell (2012, h. 16) penelitian kualitatif memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Menjelajahi masalah dan mengembangkan pemahaman secara rinci dari sebuah fenomena
2. Memiliki tinjauan literature
3. Memiliki tujuan dan pertanyaan penelitian secara umum dan luas.
4. Mengumpulkan data berdasarkan kata-kata dari sejumlah kecil informan untuk memperoleh pandangan.
5. Menganalisis data untuk mendeskripsikan dan menafsirkan makna yang lebih besar dari temuan
6. Menulis laporan secara flexible dan mengevaluasi berdasarkan kriteria penulis yang bersifat subjektif dan bias.

Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, factual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Riset ini menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antarvariable. (Kriyantono, 2009, h. 67). Dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis yang factual dan akurat mengenai suatu peristiwa atau fenomena yang sedang diteliti.

Peneliti menggunakan sifat penelitian ini dengan berusaha memaparkan peristiwa dan membandingkan data-data yang berhubungan dengan manajemen krisis *Public Relations* dalam mengelola krisis untuk dijadikan bahan penelitian untuk mendapatkan gambaran yang lengkap, sistematis, factual, dan akurat mengenai manajemen krisis *Public Relations* pada perusahaan PT. Angkasa Pura II (Persero).

Riset ini menggali data tanpa operasionalisasi konsep atau menguji konsep pada realitas yang diteliti. Riset ini paling sederhana atau paling mendasar. Dengan demikian, peneliti dapat menjelaskan mengenai Analisa Manajemen Krisis *Public Relations* PT. Angkasa Pura II (Persero) pada kasus pembobolan bagasi penumpang di Bandara Soekarno-Hatta Internasional Airport Tangerang.

3.3 Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode studi kasus pada penelitian ini. Menurut Stacks (2010, h. 157) dalam penelitian *Public Relations* tidak ada pendekatan yang lebih mendeskripsikan lebih mendalam dari pada studi kasus. Studi kasus mampu mendeskripsikan dan menganalisa orang, publik, organisasi, atau suatu kejadian dengan sangat detail. Seberapa detail dapat dideskripsikan akan sangat tergantung dengan apa masalah atau fenomena yang diteliti dan seberapa dalam data dimiliki oleh peneliti.

Stacks (2010, h. 157-158) mendefinisikan studi kasus ‘*Case studies, as has been noted, are in-depth studies of particular people, organizations, event, or any process*’. Peneliti menarik kesimpulan dari pemaparan Stacks bahwa studi kasus adalah metode riset yang mempelajari lebih dalam dari apa yang menjadi objek penelitian, penelitian ini mengharuskan peneliti untuk menggali lebih dalam untuk mendapatkan data untuk mendukung penelitian.

Penelitian studi kasus menyediakan data yang kaya dan menghasilkan data yang lebih rinci yang tidak mungkin dihasilkan dari metode penelitian lainnya. Hal ini yang menjadi keuntungan dalam menggunakan metode penelitian studi kasus, peneliti akan diberikan peluang untuk menjabarkan dan menjelaskan dibalik bagaimana suatu kejadian dapat terjadi dan dalam halnya penelitian ini peneliti dapat mengungkapkan bagaimana manajemen krisis *Public Relation* PT.

Angkasa Pura II (Persero) pada kasus pembobolan bagasi di Bandara Soekarno-Hatta.

Metode studi kasus menurut Kriyantono (2009, h. 65) adalah metode riset yang menggunakan sebanyak mungkin data yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi, atau peristiwa secara sistematis. Penelaah berbagai sumber data ini membutuhkan berbagai macam instrument pengumpulan data. Karena periset dapat menggunakan wawancara mendalam, Observasi partisipan, dokumentasi-dokumentasi kuesioner (hasil survey), rekaman, bukti-bukti fisik dan lainnya.

Ciri-ciri penelitian studi kasus (Kriyantono, 2006: 66) :

1. *Partikularistik*. Artinya studi kasus terfokus pada situasi, peristiwa, program atau fenomena tertentu.
2. *Deskriptif*. Hasil akhir metode ini adalah deskripsi detail dari topic yang diteliti.
3. *Heuristik*. Metode studi kasus membantu khalayak memahami apa yang sedang diteliti. Intrepretasi baru, prespektif baru, makna baru merupakan tujuan dari studi kasus.

4. Induktif. Studi kasus berangkat dari fakta-fakta dilapangan kemudian menyimpulkan ke dalam tataran konsep atau teori.

Peneliti menggunakan metode ini untuk meneliti usaha-usaha seperti apa yang dilakukan oleh pihak PT. Angkasa Pura II (Persero) pada khususnya divisi *Public Relations* dalam mengelola dan menghadapi krisis.

3.4 Key Informan dan Informan

Analisa Manajemen Krisis *Public Relations* PT. Angkasa Pura II (Persero) (Studi kasus: Pembobolan Bagasi Penumpang di Soekarno-Hatta *International Airport*). Berikut narasumber yang diwawancarai:

| Jenis Informan | Nama | Jabatan | Alasan Pemilihan |
|----------------|----------------|---|---|
| Informan kunci | Yado Yarismano | <i>Public Relations Manager PT. Angkasa Pura II (Persero)</i> | Peneliti memilih informan kunci berdasarkan dengan konsep penelitian yang digunakan yakni posisinya sebagai pihak yang merancang strategi |

| | | | |
|--------------------|----------------|---|---|
| | | | <p>manajemen krisis dan turut serta mengeksekusi perencanaan manajemen krisis yang telah dibuat.</p> <p>Informan ahli ini berada sejak awal pembuatan perancangan manajemen krisis terkait kasus pembobolan bagasi di bandara Soekarno-Hatta.</p> |
| Informan Pendukung | Adam Kurniawan | <i>Corporate Communications Officer</i> | <p>Kaitannya dengan konsep manajemen krisis <i>public relations</i> oleh W. Timothy Coombs yang terbagi menjadi tiga tahapan yakni <i>pre-crisis</i>, <i>crisis response</i>, dan <i>post-crisis</i> pada organisasi.</p> <p>Informan merupakan pihak yang melakukan implementasi dan mengetahui apa yang terjadi di lapangan karena pada saat krisis terjadi perusahaan banyak</p> |

| | | | |
|--------------------|-----------------|--|---|
| | | | berhubungan dengan media salah satunya eksekusi <i>press conference</i> . |
| Informan pendukung | Candra Ananda | <i>Senior Public Relations PT. Angkasa Pura II (Persero)</i> | Peneliti memilih informan pendukung ini dilandasi dengan menggunakan konsep manajemen krisis <i>public relations</i> oleh W. Timothy Coombs yang terbagi menjadi tiga tahapan yakni <i>pre-crisis</i> , <i>crisis response</i> , dan <i>post-crisis</i> . Informan merupakan pihak yang menguasai situasi sejak dari tahapan awal hingga tahapan akhir. |
| Informan Pendukung | DR. Firsan Nova | <i>Public Relations Expertise</i> | Pemilihan ekspert di bidang komunikasi ini jika dikaitkan konsep manajemen krisis <i>public relations</i> oleh W. Timothy Coombs yang terbagi menjadi tiga tahapan yakni <i>pre-crisis</i> , <i>crisis response</i> , dan <i>post-crisis</i> .informan menguasai langkah-langkah perencanaan manajemen krisis. |

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Angkasa Pura II (Persero)

Tangerang – Banten. Waktu penelitian berlangsung dalam rentang waktu Januari 2016 – Mei 2016.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan periset untuk mengumpulkan data (Kriyantono, 2009, h. 93). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data yakni, wawancara secara mendalam (*depth interview*) dan studi pustaka.

Kriyantono memaparkan teknik wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif. Selanjutnya dibedakan antara responden (orang yang akan diwawancarai hanya sekali) dengan informan (orang yang akan diketahui/dipahami dan yang akan diwawancarai beberapa kali). Karena itu disebut juga wawancara intensif (*intensive-interviews*) (2009, h. 100).

Pada wawancara mendalam pewawancara relative tidak mempunyai control atas respon informan, artinya informan bebas memberikan jawaban. Karena itu peneliti memiliki tugas berat agar informan bersedia memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam dan tidak ada yang disembunyikan.

Pada penelitian ini peneliti disertai dengan studi pustaka atau studi literature. Peneliti menggunakan studi pustaka untuk menunjang proses pengumpulan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh melalui

pihak lain atau data yang tidak diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti (Kriyantono, 2009, h. 41). Melalui studi pustaka ini peneliti memanfaatkan berbagai macam data dan teori yang dikumpulkan dari berbagai sumber berupa buku-buku baik cetak maupun buku elektronik, website, surat kabar, tesis, disertasi, jurnal, dokumen, agenda, catatan, serta bahan-bahan tertulis lainnya dan informasi sebagai penjunjang penelitian.

Peneliti akan mendapatkan pemahaman lebih baik tentang konteks yang diteliti dari hasil wawancara mendalam dan studi pustaka. Wawancara mendalam dan studi pustaka memungkinkan peneliti untuk bersikap terbuka dan sesuai dengan fakta penemuan serta mampu bersikap objektif.

3.7 Keabsahan Data

dalam proses mengoleksian data dan analisi, peneliti harus memastikan bahwa data yang ditemukan dan interpretasi yang dilakukan merupakan data yang akurat. Oleh karena itu peneliti harus melakukan *validating findings* atau keabsahan data. Keabsahan data ini berarti peneliti menentukan ketepatan atau kredibilitas dari temuan melalui berbagai strategi seperti melakukan pengecekan ulang atau triangulasi data (Creswell, 2012, h. 259).

Creswell dalam buku '*Educational Research: Planning, conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research, 4th edition*' memaparkan tiga hal utama yang digunakan untuk melakukan keabsahan data pada riset kualitatif yaitu (2012, h. 259) :

1. **Triangulasi.** Teknik triangulasi menurut *Creswell* adalah '*the process of corroborating evidence from different individuals (e.g. a principal and a student), types of data (e.g. documents and interviews) in description and themes in qualitative research*".

Berdasarkan penjelasan *Creswell* tersebut triangulasi dapat diartikan sebagai sebuah proses menguatkan bukti yang ditemukan oleh peneliti melalui berbagai sumber.

2. **Member Checking.** Teknik ini adalah proses dimana peneliti akan mempertanyakan kembali kepada satu atau lebih partisipan yang berpengaruh untuk mengecek kembali keakuratan.
3. **Auditing.** Teknik keabsahan data ini adalah dimana peneliti kemungkin menanyakan hal yang diteliti melalui orang diluar proyek untuk melakukan ulasan dari studi dan melaporkan kembali secara tertulis, baik memaparkan kelebihan dan kelemahan dari proyek tersebut

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode triangulasi. sumber. Triangulasi sumber berarti mengecek balik derajat kepercayaan

suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2010, h. 330).

Tujuan triangulasi sumber adalah mengetahui kebenaran data dengan membandingkan data yang diperoleh dari narasumber yang lain yang berasal dari penelitian di lapangan pada waktu yang berlainan dan metode yang berlainan juga. Seperti yang dipaparkan oleh *Creswell* diatas triangulasi dapat dilakukan dengan mempertanyakan kepada sumber lain untuk memperoleh keakuratan data.

Metode ini juga digunakan untuk membandingkan antara dua hasil penelitian atau lebih, serta menggunakan teknik atau metode penelitian yang berbeda, misalnya observasi, wawancara, dan dokumen (Ardianto, 2015, h. 197).

Triangulasi dilakukan peneliti untuk mengetahui penilaian dari sudut pandang seorang praktisi tentang Manajemen Krisis *Public Relations* yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura II (Persero).

3.8 Teknik Analisis Data

Menurut Patton, analisis data adalah proses mengatur urutan data mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan Uraian dasar (Ardianto, 2014, h. 217).

Tugas peneliti adalah mengadakan analisis data yang diperoleh agar diketahui maknanya. Jika peneliti tidak dapat mengadakan intepretasi dan hanya menyajikan data deskriptif saja, penelitian itu sia-sia saja karena tidak memenuhi harapan. Namun ada kemungkinan peneliti tidak dapat menemukan implikasi penelitiannya karena masih terlampau dekat dan terlibat dalam lapangan. Peneliti harus memberi jarak, baik dengan waktu maupun fisik dari lapangan penelitian agar dapat lebih objektif meninjau data penelitiannya.

Peneliti harus memberi waktu yang lebih banyak untuk merenungkan data yang dikumpulkannya. Jarak dan waktu sangat bermanfaat bagi penafsiran data (Ardianto, 2014, h. 215).

Teknis analisis data yang digunakan menurut Ardianto (2014, h. 216):

1. Mereduksi data

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis dalam bentuk Uraian atau laporan yang perinci. Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya. Sehingga data yang direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih tajam.

2. Men-*display* data

Untuk mempermudah peneliti melihat keseluruhan gambaran penelitian maka diusahakan untuk membuat berbagai macam matriks, grafik, *networks*, dan *charts*.

3. Mengambil Kesimpulan dan verifikasi

Peneliti berusaha mencari makna dari data yang dikumpulkan. Kesimpulan itu mula-mula masih tentative, kabur diragukan. Akan tetapi, dengan bertambahnya data, kesimpulan senantiasa lebih pasti.

4. Menganalisis data

Melakukan analisis data sewaktu pengumpulan data akan menghasilkan lembar rangkuman.

5. Membuat lembar rangkuman

Untuk memperoleh inti data peneliti dapat bertanya, siapa, peristiwa, atau situasi apa, tema, atau masalah apa yang dihadapinya dalam lapangan, hipotesis apa yang timbul dalam pikirannya.

6. Menggunakan matriks dalam analisis data

Matrix dapat memberi bantuan yang sangat berguna dalam mengolah dan menganalisis data yang banyak, yang terdiri dari membentuk matriks, memasukan data ke dalam matriks, menganalisis data matriks.

Penelitian ini berusaha untuk memberikan data-data yang digunakan untuk menganalisa manajemen krisis *Public Relations* yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) dalam mengelola krisis pada kasus pembobolan bagasi di Bandara Soekarno-Hatta.

Peneliti berusaha untuk menggabungkan dan menentukan data-data mana saja yang dapat dijadikan bahan penelitian. Data-data tersebut kemudian akan dikaitkan dengan teori-teori yang dipaparkan dalam tinjauan pustaka yang fokus utamanya adalah membahas penemuan dengan konsep utama yakni strategi manajemen konflik yang dipaparkan oleh Wilcox, Cameron, dan Reber.

3.9 Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitiannya. Keterbatasan tersebut yakni minimnya waktu untuk mendapatkan data yang lebih banyak, pengolahan data yang lebih matang, keterbatasan kemampuan peneliti dalam menjabarkan hasil penelitian, dan keterbatasan biaya penelitian.

Penelitian ini berfokus pada analisis manajemen krisis *Public Relations* PT. Angkasa Pura II (Persero) pada kasus pembobolan bagasi penumpang di Bandara Soekarno-Hatta sebagai kasus yang dikenal menjadi kasus “*public secret*” karena kasus pembobolan bagasi sudah terlalu sering dan lama terjadi tanpa adanya tindakan pasti dari pihak

terkait, menggunakan Konsep manajemen krisis oleh W. Timothy Coombs yang terbagi menjadi tiga tahapan yakni *pre-crisis*, *crisis*, dan *post-crisis*.

1. *Pre-Crisis*

- a. *Identify The Source To Scan*
- b. *Preventif*
- c. *Preparation*
 - i. *Management Team*
 - ii. *Enacting The Crisis Management*
 - iii. *Spokesperson*

2. *Crisis*

- a. *Recognition*
- b. *Form of The Crisis Response*
- c. *Crisis Response*

3. *Post-Crisis*

- a. *Evaluasi*
- b. *Post Crisis Action*