



### **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 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Creswell (2013, h.4), dalam bukunya yang berjudul "*Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*", mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami sebuah makna, oleh individu atau kelompok, yang berasal dari permasalahan sosial yang ada. Dalam proses penelitian kualitatif, melibatkan beberapa upaya penting yaitu mengajukan pertanyaan dan prosedur, pengumpulan data spesifik yang diperoleh dari para partisipan, menganalisis data secara induktif dari khusus ke umum, serta melakukan penafsiran data yang telah diperoleh. Laporan dari penelitian ini memiliki stuktur yang fleksibel.

Seorang peneliti pada penelitian kualitatif berperan sebagai instrumen kunci, karena peneliti mengumpulkan sendiri semua data melalui dokumentasi, observasi perilaku, atau wawancara dengan partisipan yang nantinya diolah dan diberi makna (Creswell, 2013, h. 261).

Penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif. Beberapa perbedaannya adalah penelitian kualitatif dijelaskan dalam bentuk kata-kata, pertanyaan bersifat terbuka, dan pengumpulan data

dilakukan melalui observasi lapangan. Sedangkan, penelitian kuantitatif menjelaskan dalam bentuk angka-angka, pertanyaan yang diajukan bersifat tertutup, serta pengumpulan data dilakukan dalam bentuk instrument (Creswell, 2013, h.4).

Penelitian ini bersifat deskriptif. Neuman (2013, h.44), menjelaskan bahwa penelitian deskriptif menyajikan gambaran yang spesifik terhadap situasi, penataan sosial, atau hubungan. Penelitian sosial mayoritas menggunakan penelitian bersifat deskriptif.

Sifat penelitian deskriptif diawali dengan pertanyaan yang telah ditetapkan dan berusaha mencoba untuk menjelaskannya secara akurat. Hasil penelitiannya berupa penjelasan atau gambaran secara terperinci atas permasalahan sosial yang diteliti. Studi deskriptif lebih fokus pada pertanyaan “bagaimana” dan “siapa” dalam menyelidiki suatu hal atau menerangkan alasan terjadinya sesuatu.

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif untuk mengumpulkan informasi secara mendalam, serta menyajikan dan mendeskripsikan secara lengkap mengenai strategi program CSR Sour Sally dalam membentuk reputasi perusahaan.

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Stake (1995) yang dikutip oleh Creswell (2013, h.20), studi kasus

merupakan suatu strategi penelitian dimana peneliti menyelidiki secara cermat dan mendalam suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus yang diteliti juga dibatasi oleh waktu dan aktivitas, termasuk prosedur pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dilakukan berdasarkan waktu yang telah ditentukan.

Neuman (2013, h.48) berpendapat bahwa studi kasus menyelidiki secara intensif dan menelaah detail karakteristik internal pada kasus dan juga situasi disekitarnya. Hal ini merupakan salah satu kekuatan studi kasus untuk memperjelas detail mengenai proses dan mekanisme sosial dengan satu faktor yang mempengaruhi faktor lainnya.

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk menelaah dan mendapatkan informasi secara mendalam mengenai strategi CSR Sour Sally dalam program *Smile for Smile*.

### **3.3 Paradigma Penelitian**

Creswell (2013, h.7), memandang pandangan dunia (*worldview*) atau yang biasa disebut dengan paradigma, sebagai orientasi umum terhadap dunia dan sifat penelitian yang dipegang atau dipercayai oleh peneliti. Paradigma yang dipilih akan menjelaskan alasan mengapa seorang peneliti memilih pendekatan kualitatif, kuantitatif, atau bahkan metode campuran dalam penelitiannya. Paradigma yang dipilih seringkali dipengaruhi oleh latar belakang keilmuan yang menjadi konsentrasi

mahasiswa atau peneliti, kepercayaan dari para pembimbing dan pihak fakultas, serta berdasarkan pengalaman pada penelitian terdahulu.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma post-positivistik. Phillips dan Burbules (2000) sebagaimana yang dikutip dalam Creswell (2013, h.9), mengungkapkan bahwa paradigma post-positivistik menentang gagasan tradisional mengenai kebenaran absolut ilmu pengetahuan. Paradigma ini meyakini akan adanya hubungan sebab-akibat terhadap suatu hal. Permasalahan yang diteliti oleh paradigma ini mencerminkan kebutuhan untuk mengidentifikasi faktor penyebab yang mempengaruhi hasil akhir atau akibat. Paradigma post-positivistik bersifat reduksionistik yang berorientasi dalam mengecilkan gagasan-gagasan yang besar sehingga dapat diuji atau diperiksa lebih lanjut.

Menurut Phillips dan Burbules (2000), sebagaimana yang dikutip dalam Creswell (2013, h.10), beberapa asumsi yang mendasari paradigma post-positivistik adalah:

1. Pengetahuan bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apa pun. Peneliti tidak akan pernah mendapatkan kebenaran absolut, dan bukti yang dibangun dalam penelitian seringkali lemah dan tidak sempurna.
2. Penelitian merupakan proses dalam membuat klaim-klaim, dan menyaringnya, serta membuat klaim lain yang kebenarannya jauh lebih kuat.

3. Pengetahuan dibentuk oleh data, bukti dan pertimbangan logis.
4. Penelitian harus mampu mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar, dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya.
5. Sikap objektif. Peneliti harus menguji kembali metode dan kesimpulan yang mengandung bias.

Peneliti menggunakan paradigma post-positivistik karena ingin mengidentifikasi strategi CSR yang diterapkan oleh Sour Sally dalam membentuk reputasi perusahaan.

### **3.4 Key Informan dan Informan**

#### **3.4.1 Informan Kunci**

Informan kunci dalam penelitian ini adalah dua orang pihak internal dari Sour Sally. Peneliti memilih dua *key informan* ini karena mereka memiliki peran dalam proses perencanaan strategi CSR Smile for Smile, yaitu:

1. Andrew Jan Louis Putra Mailuhu, selaku *Marketing Communication Executive* Sour Sally.

Peneliti memilih Andrew sebagai narasumber karena Andrew terlibat langsung dalam proses perencanaan CSR seperti mengelola seluruh ide, konsep, dan pelaksanaan program CSR Smile for Smile. Andrew Jan Louis juga terlibat dalam pengelolaan program CSR Sour Sally berdasarkan seluruh CSR *Process Model* yang dikemukakan oleh Coombs dan Holladay,

yaitu mulai dari *scanning* dan *monitoring*, *formative research*, *create csr initiative*, *communicate csr initiative*, hingga *evaluation and feedback*.

2. Reggita Sudirnoputri, selaku *Brand Manager* Sour Sally.

Peneliti memilih Reggita sebagai narasumber karena Reggita berperan penting dalam mengelola *brand* Sour Sally setelah proses *rebranding* Sour Sally menjadi All New Sour Sally, khususnya pengelolaan *brand* pada CSR Smile for Smile sehingga berdampak pada pembentukan reputasi perusahaan. Berdasarkan *CSR Process Model* Coombs dan Holladay, Reggita berperan dalam tahap keempat, yaitu mengkomunikasikan program CSR. Dalam hal ini, Reggita berperan dalam mengkomunikasikan pesan atau *brand message* dan *brand value* Sour Sally pada pelaksanaan CSR Smile for Smile.

#### 3.4.2 Informan

Narasumber lain yang akan peneliti wawancara terkait dengan program CSR Sour Sally ini adalah Tumpal M.S. Simanjuntak, selaku Konsultan CSR. Wawancara dilakukan untuk mengetahui informasi mengenai strategi CSR yang dilakukan Sour Sally, serta mengetahui tren atau aktivitas CSR yang ada di Indonesia. Dalam wawancara ini, Tumpal M.S. Simanjuntak memberikan penilaian

atau pandangannya terhadap program CSR Smile for Smile dengan CSR *Process Model* Coombs dan Holladay, serta menilai secara keseluruhan bagaimana program CSR Smile for Smile sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data penelitian kualitatif, prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Creswell (2013, h.267-270), membagi teknik pengumpulan data menjadi empat prosedur, yaitu:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu wawancara tatap muka dengan partisipan, wawancara melalui telepon, terlibat dalam diskusi fokus grup, dan wawancara yang dilakukan melalui *e-mail*.

Beberapa metode wawancara di atas secara umum memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang bertujuan untuk memunculkan sudut pandang dari para partisipan. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan cara tatap muka dan wawancara tambahan melalui media sosial, yaitu *WhatsApp*.

## 2. Observasi

Dalam observasi, seorang peneliti kualitatif turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku setiap individu di lokasi penelitian. Peneliti kualitatif juga dapat menjadi non-partisipan, bahkan menjadi partisipan pada kasus yang diamati.

Selain wawancara mendalam, peneliti juga melakukan observasi melalui pengamatan langsung pada beberapa *outlet* Sour Sally, yaitu untuk mengetahui seberapa banyak pelanggan yang mengikuti lomba #CapekCapekBelepotan, serta melakukan observasi melalui media sosial Instagram, yaitu mengamati pelanggan yang berpartisipasi dalam *charity challenge* dengan melihat foto, dan *caption* pada foto yang berkaitan dengan program CSR '*Smile for Smile*'.

## 3. Dokumen

Penelitian kualitatif dapat mengumpulkan informasi melalui studi dokumen. Biasanya berupa dokumen publik seperti koran, makalah, laporan kantor, ataupun dokumen *private* yang meliputi buku harian, *diary*, surat, dan *e-mail*.

Peneliti menggunakan studi dokumen yaitu laporan kantor, pemberitaan media, *e-mail*. Studi dokumen diperlukan

untuk mengetahui beberapa informasi yang tidak diberikan oleh narasumber.

#### 4. Materi Audio-Visual

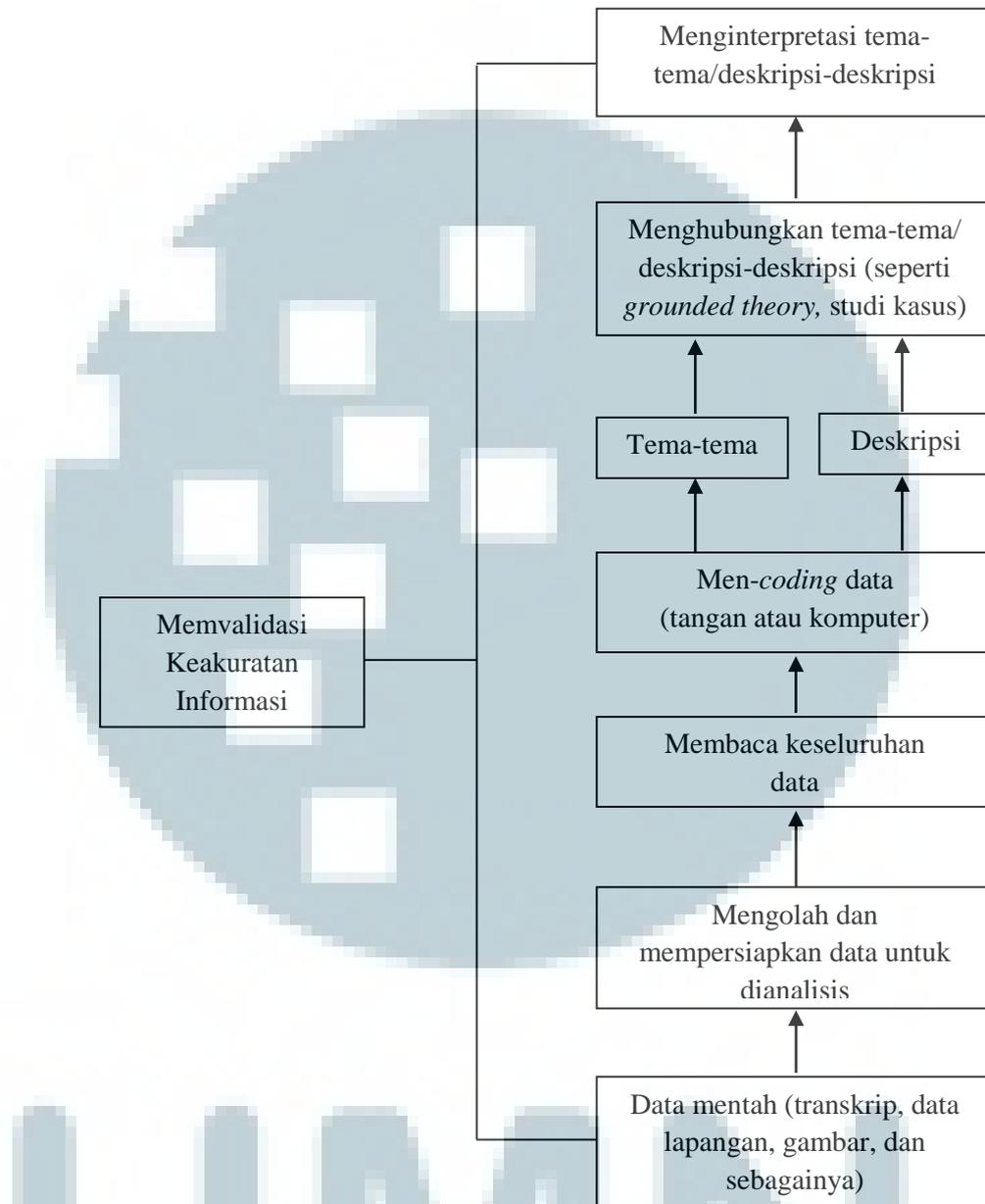
Kategori terakhir merupakan materi audio-visual yang berupa foto, objek seni, *videotape*, rekaman suara, atau segala macam jenis bunyi dan suara. Peneliti menggunakan materi audio-visual untuk mendapatkan beberapa informasi penting.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Creswell (2013, h. 274), menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, secara keseluruhan analisis data yang dilakukan meliputi usaha dalam memaknai data berupa teks atau gambar. Data yang diperoleh melalui proses dianalisis dengan memperdalam pemahaman akan data, kemudian menyajikan data, dan membuat interpretasi makna yang lebih luas mengenai data tersebut.

Teknik analisis data pada setiap metode penelitian kualitatif berbeda. Namun, pada umumnya peneliti kualitatif menggunakan prosedur yang umum dengan langkah-langkah khusus dalam menganalisa data, yaitu dengan mencampurkan prosedur tersebut menjadi langkah khusus.

Gambar 3.1 Analisis Data Penelitian Kualitatif



Sumber: Buku John W. Creswell berjudul “*Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*” (2013, h.277).

Creswell (2013, h.276), mengemukakan bahwa bagan di atas dilihat lebih interaktif, yaitu beragam tahap saling berhubungan dan tidak harus sesuai dengan susunan di atas. Beberapa teknik analisis data penelitian kualitatif dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Mengolah dan Mempersiapkan Data.

Peneliti mempersiapkan data yang melibatkan transkrip wawancara, melakukan *scanning* materi, mengetik data lapangan yang diperoleh, atau memilah dan menyusun data tersebut ke dalam kategori yang berbeda berdasarkan pada sumber informasi.

2. Membaca Keseluruhan Data.

Peneliti membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan secara keseluruhan merefleksikan makna. Pada tahap ini, peneliti juga mencatat pernyataan penting dari setiap narasumber, serta gagasan-gagasan atau keterangan penting dari data yang diperoleh.

3. Menganalisis lebih *detail* dengan melakukan *coding* data.

Peneliti melakukan *coding* data, yaitu mengolah informasi menjadi segmen tulisan sebelum memaknainya. Proses *coding* diperlukan beberapa tahap, yaitu mengambil data tulisan atau gambar, membuat segmentasi kalimat atau gambar ke dalam kategori, kemudian memberikan nama kategori tersebut dengan istilah khusus (biasanya disebut dengan istilah *in vivo*).

4. Terapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan sesuatu.

Peneliti menyampaikan informasi secara rinci mengenai orang, lokasi, kategori, tema, atau peristiwa dalam *setting* tertentu. Peneliti memberikan kode pada beberapa tema atau kategori yang akan

dianalisis, yaitu sekitar lima hingga tujuh kategori. Tema-tema yang ini biasanya menjadi hasil utama dari penelitian kualitatif dan juga sering menjadi judul pada bagian hasil penelitian.

5. Penyajian deskripsi dan tema-tema dalam bentuk narasi atau laporan kualitatif.

Pendekatan naratif biasanya yang paling sering digunakan untuk mendeskripsikan tema-tema dalam menyampaikan hasil analisis. Pendekatan ini meliputi pembahasan mengenai kronologi peristiwa, dan tema-tema tertentu. Penggunaan visual, seperti gambar, atau tabel juga diperbolehkan dalam menyajikan informasi.

6. Menginterpretasikan atau memaknai data.

Interpretasi dapat berupa makna yang berasal dari perbandingan hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari teori atau literatur. Dalam hal ini, peneliti memberikan penjelasan apakah hasil penelitian membenarkan atau menolak informasi sebelumnya. Interpretasi juga dapat berupa pertanyaan-pertanyaan baru yang perlu dijawab selanjutnya, yaitu pertanyaan yang muncul dari data dan analisis, bukan pertanyaan dari hasil ramalan peneliti.

### **3.7 Uji Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, perlu dilakukan uji keabsahan data atau validitas yang bertujuan untuk memeriksa akurasi dan kredibilitas hasil

penelitian (Creswell, 2013, h.284). Menurut Gibbs, sebagaimana yang dikutip dalam Creswell (2013, h.285), mengemukakan bahwa validitas kualitatif merupakan pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian melalui beberapa prosedur tertentu, sedangkan reliabilitas kualitatif membuktikan bahwa pendekatan yang dilakukan peneliti akan konsisten jika diterapkan oleh para peneliti lain untuk proyek yang berbeda.

Creswell dan Miller (2000) dalam Creswell (2013, h.286), menjelaskan bahwa validitas didasarkan pada akurasi hasil penelitian dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Creswell merekomendasikan untuk melakukan berbagai macam strategi pengukuran validitas karena dapat meningkatkan kemampuan peneliti dalam menilai keakuratan data dan hasil penelitian, serta untuk meyakinkan para pembaca bahwa penelitian tersebut akurat.

Terdapat delapan teknik keabsahan data atau validitas menurut Creswell (2013, h.286), yaitu menggunakan triangulasi sumber, menerapkan *member checking*, membuat deskripsi yang kaya dan padat, mengklarifikasi bias yang peneliti bawa ke dalam penelitian, menyajikan informasi yang berbeda, memanfaatkan waktu lebih lama dalam melakukan penelitian, melakukan tanya-jawab kepada sesama peneliti, dan yang terakhir mengajak seorang editor eksternal untuk melakukan *review* keseluruhan penelitian yang dilakukan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan validitas dengan menggunakan triangulasi sumber data. Peneliti melakukan triangulasi dengan berbagai sumber data yang berbeda melalui pemeriksaan bukti-bukti yang berasal dari sumber tersebut dan digunakan untuk justifikasi tema secara koheren. Berbagai sumber data yang telah diperoleh dilakukan perbandingan apakah akurat atau tidak. Tema-tema yang diangkat berdasarkan beberapa sumber data atau sudut pandang dari beberapa partisipan akan menambah keakuratan data atau validitas penelitian.

Sedangkan untuk menguji reliabilitas terdapat beberapa prosedur yang dikemukakan oleh Gibbs (2007) dalam Creswell (2013, h.285), yaitu:

1. Mengecek hasil transkripsi sehingga dapat dipastikan tidak terjadi kesalahan dalam proses pembuatan transkripsi.
2. Memastikan tidak ada definisi dan makna yang mengambang mengenai kode-kode selama proses *coding*.
3. Melakukan *cross-check* dan membandingkan kode-kode yang dibuat oleh peneliti lain dengan kode-kode yang telah dibuat sendiri.

### **3.8 Fokus Penelitian**

Penelitian ini fokus pada *Strategic Corporate Social Responsibility* yang dilakukan oleh Sour Sally dengan menggunakan *CSR Process Model* menurut Coombs dan Holladay, yaitu:

1. *Scanning and Monitoring*
2. *Formative Research*

3. *Create the CSR Initiative*
4. *Communicating CSR Initiative*
5. *Evaluation & Feedback.*

### **3.9 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilaksanakan mulai dari bulan Februari 2016 hingga bulan Juli 2016. Sedangkan wawancara penelitian berlangsung di beberapa lokasi yaitu:

1. Wawancara mendalam dengan Andrew Jan Louis dan Reggita Soedirnoputri dilakukan di *outlet* Sour Sally Senayan City Mall pada hari Kamis, 28 April 2016.
2. Peneliti juga melakukan wawancara mendalam yang kedua dengan Andrew Jan Louis, dilakukan di Cafe Brewerkz Senayan City Mall pada hari Rabu, 18 Mei 2016.
3. Wawancara mendalam dengan konsultan CSR, Tumpal M.S. Simanjuntak, dilakukan di Gedung Mina Bahari III pada hari Selasa, 31 Mei 2016.