



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

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian berbasis riset yang memiliki sifat berupa deskriptif, lebih cenderung menggunakan analisis juga tidak hanya itu akan tetapi menonjolkan lebih kearah suatu proses dan makna. Penelitian kualitatif ini pun memiliki usaha untuk memperoleh pemahaman yang otentik yang berkaitan tentang pengalaman dari orang-orang, dan juga sebagaimana dapat pula dirasakan oleh orang-orang yang memiliki sangkut paut dalam penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln menjelaskan tentang penelitian kualitatif yaitu pada penelitian kualitatif merupakan fokus perhatian dengan menggunakan beragam metode, yang mencakup pendekatan interpretif dan naturalistik terhadap subjek kajiannya. Penelitian kualitatif mencakup penggunaan subjek yang dikaji dan kumpulan berbagai data empiris – studi kasus, pengalaman pribadi, introspeksi, perjalanan hidup, wawancara, teks-teks hasil pengamatan, historis, interaksional, dan visual – yang menggambarkan sesaat dan makna keseharian problematis dari suatu permasalahan, berharap untuk mendapatkan hasil yang lebih baik mengenai subjek yang dikaji. (2009, h. 2)

Menurut Creswell pendekatan pada penelitian kualitatif adalah melakukan pendekatan untuk membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan suatu perspektif-konstruktif dengan contoh adanya makna yang bersumber dari pengalaman seorang individu, nilai sosial dan nilai sejarah dengan adanya tujuan untuk membangun teori atau pola pengetahuan tertentu, bisa juga berdasarkan perspektif partisipatori contohnya yaitu orientasi terhadap suatu isu atau permasalahan. (2003, h. 18).

Menurut Denzin sifat yang ada didalam penelitian ini menggunakan sifat penelitian deskriptif. Penggunaan sifat penelitian deskriptif ini digunakan sebagaimana untuk menggambarkan dan mendeskripsikan sejumlah populasi yang sedang diteliti oleh peneliti penelitian kualitatif (2009, h. 59)

Definisi terkait tentang metodologi penelitian kualitatif dari para ahli yang dapat membantu untuk memperoleh gambaran akan metodologi semakin luas dan mendalam. Menurut Denzin, kata kualitatif menyiratkan penekanan pada suatu proses dan pemaknaan yang tidak dikaji secara ketat atau belum diukur namun jika memang diukur dari sisi kuantitas, jumlah, intensitas, dan frekuensinya. Peneliti kualitatif menekankan sifat realita yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dengan subyek yang diteliti, dan tekanan situasi yang membentuk penyelidikan yang mementingkan sifat penyelidikan yang memiliki sarat-nilai. (2009, h. 6).

Menurut Guba dan Lincoln tentang kesimpulan kajian tentang definisi-definisi yang telah tertulis didalam buku Moleong yaitu Metodologi Penelitian

Kualitatif adalah suatu penelitian yang bermaksud untuk memahami tentang suatu fenomena terkait apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan juga dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah. (2010, h. 6).

Sifat pada penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif. Penggunaan metode kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif yang dipakai pada penelitian ini. Menurut Neuman, penelitian deskriptif menyajikan gambaran yang spesifik mengenai detail tentang situasi dan kondisi. Lengkap dengan setting sosial dan berbagai relasi yang ada didalamnya. Pada umumnya penelitian deskriptif berangkat dari sebuah penelitian yang tersusun atau terencana dengan sangat baik sehingga harapan yang didapat untuk menemukan deskripsi yang baik dan tepat dari apa yang ingin dicarinya. Hasil dari pada penelitian deskriptif ini merupakan gambaran yang mendetail dari suatu fenomena yang diteliti. (2000, h. 22). Pada penelitian ini ingin mengetahui peran dari corporate communication melalui media internal majalah Berita Jalan Tol dalam menginformasikan kebijakan dan informasi terkait perusahaan kepada lingkungan internal perusahaan PT Jasamarga (Persero) Tbk.

3.2 Metode Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode penelitian berupa yaitu metode penelitian studi kasus. Menurut Denzin dan Lincoln seorang peneliti

kualitatif yang menggunakan pendekatan studi kasus diharuskan membungkai kasus dan mengonseptualisasi objek penelitian, tidak hanya itu saja memilih fenomena (gejala) dengan menentukan tema atau isu yang akan menjadi fokus pertanyaan riset, melacak pola data untuk memperkaya isu dalam penelitian, menggunakan teknik triangulasi untuk hasil observasi penting dan landasan interpretasi, juga menghadirkan beberapa alternatif penafsiran dan merumuskan pernyataan sikap atau generalisasi tentang suatu kasus. (2009, h. 313)

Menurut Stake dalam Creswell pengertian tentang studi kasus merupakan strategi penelitian yang didalamnya menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus yang ada dibatasi oleh waktu dan aktivitas. Peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur dalam pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan. (2003, h. 48). Jadi, dengan menggunakan metode penelitian studi kasus ini peneliti akan mengetahui dan juga melihat secara langsung melalui data-data yang didapat berkaitan tentang peran corporate communications melalui media internal majalah Berita Jalan Tol dalam menyampaikan kebijakan dan informasi kepada lingkungan internal PT Jasamarga (Persero) Tbk

3.3 Key Informan dan Informan

Dalam menentukan key informan atau *key person* dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih informan berdasarkan karakteristik yang sesuai dengan tujuan dari penelitian ini atau dengan kata lain seseorang yang dianggap

oleh peneliti memiliki informasi yang relevan dengan pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti berdasarkan penelitian yang dilakukan.

Adapun beberapa kriteria dalam memilih baik key informan dan informan yang dijadikan sebagai dasar. Berikut ini adalah Key Informan dan Informannya.

Key Informan

1. Irra Susiyanti, selaku Manager Internal Communication kantor pusat PT Jasamarga (Persero) Tbk. Alasan peneliti memilih beliau untuk dijadikan sebagai narasumber key informan karena Irra dapat memberikan penjelasan secara rinci dan lengkap mengenai objek yang akan diteliti oleh peneliti sebagai Manager Internal Communications, Irra dapat menjelaskan peran dari *corporate communications* dalam menyampaikan kebijakan dan informasi melalui media internal majalah Berita Jalan Tol yang digunakan oleh PT Jasamarga (Persero) Tbk kepada lingkungan internal perusahaan. Sebagai pemimpin Internal Communications dan Redaktur Pelaksana yang mengurus dari media internal majalah Berita Jalan Tol memiliki peranan penting melalui proses tabulasi dari majalah Berita Jalan Tol yaitu dalam penentuan apa yang akan dibahas dan yang disampaikan dari manajemen untuk dapat dimuat dalam majalah internal tersebut.
2. Marcelinus Sonny Saputra, selaku Assistant Manager Internal Communications kantor pusat PT Jasamarga (Persero) Tbk. . Alasan peneliti memilih Sonny untuk dijadikan sebagai narasumber key informan

karena beliau dapat memberikan penjelasan secara rinci dan lengkap mengenai objek yang akan diteliti oleh peneliti sebagai Assistant Manager Internal Communications, beliau dapat menjelaskan peran dari *corporate communications* dalam menyampaikan kebijakan dan informasi melalui media internal majalah Berita Jalan Tol yang digunakan oleh PT Jasamarga (Persero) Tbk kepada lingkungan internal perusahaan. M Sonny Saputra sebagai Assistant Manager Internal Communications dan sebagai editor dari majalah internal Berita Jalan Tol memiliki peran dalam membantu Internal Communications Manager dalam proses tabulasi sampai dengan proses pengoreksian dari majalah internal serta penentuan apa yang akan dibahas dan yang disampaikan dari manajemen untuk dapat dimuat dalam majalah internal tersebut.

Informan

1. Panji Satriya, selaku *Assistant Manager Corporate Networking* pada divisi *Corporate Networking* kantor pusat PT Jasamarga (Persero) Tbk. Bekerja pada divisi ini yang berkaitan langsung dengan kepengurusan untuk menjalin dan menjaga hubungan dengan jaringan yang dimiliki oleh perusahaan melalui beberapa cara yang dilakukan, salah satunya yaitu mengkonfirmasi untuk penerimaan permintaan sponsor dari pihak luar yang seharusnya dikerjakan oleh bagian eksternal communication perusahaan. Masa kerja yang sudah mencapai dua tahun lebih bekerja di PT Jasamarga (Persero) Tbk dan menjadi pembaca yang aktif dari media

internal majalah Berita Jalan Tol menjadi alasan tersendiri dari peneliti untuk memilih Panji menjadi sebagai sumber informan yang dapat memberikan informasi secara lengkap dan terperinci yang ingin peneliti dapatkan dari objek penelitian. Dengan melakukan wawancara mendalam yang akan dilakukan kepada subjek, peneliti dapat mengetahui dan melihat sejauh mana peran dari corporate communications di kalangan publik internalnya untuk menyampaikan kebijakan dan informasi melalui media internal majalah Berita Jalan Tol.

2. Mintari Yulianingsih, selaku Manager HSE (*Health and Service Environment*) pada divisi HCS (*Human Capital Services*) kantor pusat PT Jasamarga (Persero) Tbk bekerja pada divisi HSE ini yaitu departemen atau bagian dari struktur organisasi perusahaan yang mempunyai fungsi pokok terhadap implementasi Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penerapan dan pengawasan serta dalam hal pelaporannya. Masa kerja yang mencapai empat tahun lebih bekerja di PT Jasamarga (Persero) Tbk dan menjadi pembaca yang aktif dari media internal majalah Berita Jalan Tol menjadi alasan tersendiri dari peneliti untuk memilih Mintari menjadi sebagai sumber informan yang dapat memberikan informasi secara lengkap dan terperinci yang ingin peneliti dapatkan dari objek penelitian. Dengan melakukan wawancara mendalam yang akan dilakukan kepada subjek, peneliti dapat mengetahui dan melihat sejauh mana peran dari

corporate communications di kalangan publik internalnya untuk menyampaikan kebijakan dan informasi melalui media internal majalah Berita Jalan Tol.

3. Indra Alamsyah Yacob, selaku *Senior Officer Protocol* kantor pusat PT Jasamarga (Persero) Tbk bekerja sebagai *Protocol* di perusahaan mewajibkan Indra untuk mempersiapkan diri mendampingi direktur utama maupun komisaris untuk melakukan kunjungan kerja ke berbagai cabang ataupun ke instansi pemerintah seperti ke gedung DPR, Istana Negara dan lain sebagainya. Masa kerja yang mencapai dua puluh tiga tahun lebih bekerja di PT Jasamarga (Persero) Tbk dan menjadi pembaca yang aktif dari media internal majalah Berita Jalan Tol menjadi alasan tersendiri dari peneliti untuk memilih Indra menjadi sebagai sumber informan yang dapat memberikan informasi secara lengkap dan terperinci yang ingin peneliti dapatkan dari objek penelitian. Dengan melakukan wawancara mendalam yang akan dilakukan kepada subjek, peneliti dapat mengetahui dan melihat sejauh mana peran dari corporate communications di kalangan publik internalnya untuk menyampaikan kebijakan dan informasi melalui media internal majalah Berita Jalan Tol.

4. Faiza Riani, selaku *Assistant Manager Corporate Administration* pada divisi *Corporate Relation* kantor pusat PT Jasamarga (Persero) Tbk bekerja sebagai *Administrasi* untuk divisi *corporate relations*, bagian pada perusahaan yang mengurus dan melakukan pembuatan baik SPK untuk

pimpinan vice president corporate relations, lalu membuat laporan-laporan yang akan diserahkan kepada divisi corporate secretary. Masa kerja yang mencapai tiga tahun dua bulan lebih bekerja di PT Jasamarga (Persero) Tbk dan menjadi pembaca yang aktif dari media internal majalah Berita Jalan Tol menjadi alasan tersendiri dari peneliti untuk memilih Indra menjadi sebagai sumber informan yang dapat memberikan informasi secara lengkap dan terperinci yang ingin peneliti dapatkan dari objek penelitian. Dengan melakukan wawancara mendalam yang akan dilakukan kepada subjek, peneliti dapat mengetahui dan melihat sejauh mana peran dari corporate communications di kalangan publik internalnya untuk menyampaikan kebijakan dan informasi melalui media internal majalah Berita Jalan Tol.

5. Rico Tamba, selaku Assistant Manager divisi Risk and Quality Management (RQM) kantor pusat PT Jasamarga (Persero) Tbk bekerja pada divisi Risk and Quality Management yang berkaitan dengan manajemen resiko pada perusahaan dan kualitas manajemen resiko didalam perusahaan yang berkaitan dengan mutu dari pengkajian risiko dalam pekerjaan yang dilakukan pada perusahaan untuk karyawannya, masa bekerja yang mencapai dua tahun enam bulan lebih bekerja di PT Jasamarga (Persero) Tbk dan menjadi pembaca yang aktif dari media internal majalah Berita Jalan Tol menjadi alasan tersendiri dari peneliti untuk memilih Indra menjadi sebagai sumber informan yang dapat memberikan informasi secara lengkap dan terperinci yang ingin peneliti

dapatkan dari objek penelitian. Dengan melakukan wawancara mendalam yang akan dilakukan kepada subjek, peneliti dapat mengetahui dan melihat sejauh mana peran dari corporate communications di kalangan publik internalnya untuk menyampaikan kebijakan dan informasi melalui media internal majalah Berita Jalan Tol.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif di dalam melaksanakan penelitian ini. Menurut Neuman dalam Silalahi teknik metode pengumpulan data terbagi menjadi dua yaitu kuantitatif dan kualitatif. Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan kualitatif dalam metode data kualitatif yang digunakan adalah metode studi kasus, etnografi, observasi, dan wawancara mendalam. (2006, h. 268).

Di dalam penelitian ini peneliti mendapatkan menyajikan data berdasarkan dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder

I. Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer yang didapatkan oleh peneliti adalah observasi dan melakukan wawancara, penjelasan akan perihal observasi dan wawancara yaitu, sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Denzin dan Lincoln menjelaskan tentang observasi naturalistik/alamiah terhadap situasi adalah suatu metode favorit berupa salah satu teknik pengumpulan data, yang merupakan langkah awal bagi observasi partisipan yang lebih luas. Termasuk problem dari observasi itu sendiri seputar validitas dan reliabilitas suatu data. (2009, h. 496).

2. Wawancara

Menurut Neumann menjelaskan tentang wawancara mendalam atau *indepth interview* merupakan hasil produksi yang dilakukan oleh peneliti bersama anggotanya. Anggota yang dimaksud adalah peserta aktif yang wawasan, perasaan, dan kerjasama merupakan bagian terpenting dari proses diskusi dalam mengungkapkan makna subjektif (2000, h. 404)

Dengan melakukan wawancara mendalam, peneliti diharapkan dapat mengetahui alasan yang sebenarnya dari informan mengenai kegiatan yang dilakukan atau mengenai keputusan yang diambil.

2. Data Sekunder

Pengertian dari data sekunder ialah suatu data yang dapat diperoleh secara tidak langsung dari suatu penelitian yang akan diteliti yang berfungsi memberikan berbagai informasi bersifat tambahan bagi suatu penelitian. Dapat dilihat dari segi data, berupa bahan-bahan tambahan yang juga berasal dari sumber yang tertulis dan terbagi menjadi beberapa jenis seperti sumber buku, majalah ilmiah, sumber

arsip, dokumen baik bersifat pribadi maupun bersifat resmi (Moleong, 2010, h. 159).

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan cara membaca-baca referensi, lalu mempelajari referensi tersebut, serta menganalisis berbagai referensi yang telah didapat yang dijadikan sebagai sumber data contohnya buku-buku, lalu penelitian terdahulu, serta mempelajari dokumen-dokumen penting lainnya yang berfungsi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian dan juga menjawab permasalahan pokok pada penelitian ini yaitu ingin mengetahui peran dari Corporate Communications dalam menginformasikan kebijakan dan informasi kepada karyawan melalui media internal yaitu majalah Berita Jalan Tol.

3.5 Keabsahan Data

Keabsahan data yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini yaitu penggunaan metode triangulasi, Menurut Moleong menjelaskan dari metode triangulasi yaitu suatu metode yang menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan suatu data yang memanfaatkan sesuatu dari data yang lain. Di luar data yang termasuk juga penelitian guna untuk melakukan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data-data itu sendiri (2010, h. 330) Perihal yang telah disebutkan sebelumnya dilakukan dalam penelitian supaya data yang digunakan dalam penelitian memiliki sifat yang valid dan juga dapat dipertanggungjawabkan. Analisis metode

triangulasi, yaitu melakukan analisis jawaban dari narasumber atau subyek penelitian kebenarannya dengan data empiris atau data pendukung tambahan lainnya yang tersedia. Jawaban yang diberikan oleh subyek dilakukan pengecekan ulang dengan merujuk kepada dokumen-dokumen yang ada (2010, h. 70)

Berdasarkan penjelasan yang telah disebutkan, penulis menggunakan metode triangulasi sumber sebagai suatu teknik untuk menguji keabsahan data yang didapat dikarenakan pada penelitian ini akan membandingkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis dengan hasil wawancara tentang *Corporate Communications* sebagai pelaksana dari majalah Berita Jalan Tol ini.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu antara lain sebagai berikut:

- Analisis isi konten kualitatif (*Qualitative Content Analysis*)
analisis isi media kualitatif lebih banyak dipakai untuk meneliti dokumen yang dapat berupa teks, gambar, simbol, dan sebagainya untuk memahami budaya dari suatu konteks sosial tertentu. Dokumen dalam analisis isi kualitatif ini merupakan pada metode analisis yang integratif dan lebih secara konseptual untuk menemukan, mengidentifikasi, mengolah dan menganalisis dokumen untuk memahami makna, signifikansi dan

relevansinya. Tujuan dari penelitian analisis isi kualitatif ini sebenarnya adalah sistematis dan analitis, tetapi tidak kaku (rigid) seperti analisis isi kuantitatif. Analisis isi yang memiliki sifat kualitatif tidak hanya mampu mengidentifikasi pesan-pesan manifest, melainkan juga latent messages dari sebuah dokumen yang diteliti. Jadi lebih mampu melihat kecenderungan isi media berdasarkan context (situasi yang sosial di seputar dokumen atau teks yang diteliti), proses (bagaimana suatu proses produksi media/isi pesannya dikreasi secara actual dan diorganisasikan secara bersama) dan emergence (pembentukan secara gradual/bertahap dari makna sebuah pesan melalui pemahaman dan intepretasi) dari dokumen-dokumen yang diteliti. (Bungin, 2004, h. 144-147)

Analisis isi konten kualitatif penulis gunakan untuk menganalisis isi daripada majalah Berita Jalan Tol terkait dengan kebenaran daripada jawaban narasumber yaitu pihak *public relations Corporate Communications* yang berperan dalam menjalankan media internal majalah Berita Jalan Tol PT Jasamarga (Persero) Tbk.

UMMN