



### **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

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang – oleh sejumlah individu atau sekelempok orang – dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. (Creswell, 2009, h.4). proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapa pun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan. (Creswell, 2009, h.5).

Peneliti mencari informasi secara mendalam dengan pihak WITEL Banten Timur mengenai program “Culture Activation 2015:KIPAS Budaya” dalam internalisasi budaya di WITEL Banten Timur.

Sifat penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif, dimana sifat penelitian ini tidak memerlukan hipotesis dan menggambarkan fenomena

secara apa adanya. Sifat penelitian deskriptif menggambarkan hanya yang kita lihat. Penelitian kualitatif ini menggunakan strategi naratif dan metode wawancara terbuka, yaitu peneliti berusaha menyelidiki suatu isu yang berhubungan dengan marginalisasi individu-individu tertentu. (Creswell, 2009, h.28). Untuk meneliti isu-isu ini, cerita-cerita dikumpulkan dari individu-individu tersebut dengan menggunakan pendekatan naratif. Individu-individu ini menudian diwawancarai untuk mengetahui bagaimana mereka secara pribadi mengalaminya. (Creswell, 2009, h.28).

### 3.2. Paradigma Penelitian

Creswell menjelaskan pentingnya memperjelas gagasan—gagasan filosofis di dalam sebuah penelitian, penjelasan ini nantinya akan mencerminkan alasan mengapa mereka perlu memilih pendekatan yang di ambil. Creswell memandang pandangan-dunia sebagai orientasi umum terhadap dunia dan sifat penelitian yang dipegang kukuh oleh peneliti. Beberapa ilmuwan seperti Lincoln & Guba (2000) menyebut pandangan-dunia ini sebagai paradigma.

Paradigma yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah paradigma *post-positivist*. Paradigma *post-positivist* merepresentasikan bentuk tradisonal penelitian, yang kebenarannya lebih sering disematkan untuk penelitian kuantitatif ketimbang penelitian kualitatif. Pandangan dunia ini terkadang disebut sebagai metode saintifik atau penelitian sains. (Creswell, 2009, h.8). Ada pula yang menyebutnya sebagai penelitian *positivist/ post-positivist*, sains empiris, dan *post-positivisme*. Istilah

terakhir disebut *post-positivisme* karena ia merepresentasikan pemikiran *post-positivisme*, yang menentang gagasan tradisional tentang kebenaran absolut ilmu pengetahuan dan mengakui bahwa kita tidak bisa terus menjadi orang yang yakin/ positif pada klaim-klaim kita tentang pengetahuan ketika kita mengkaji perilaku dan tindakan manusia. (Creswell, 2009, h.9).

Untuk meningkatkan kemampuan peneliti dalam menilai keakuratan hasil penelitian serta meyakinkan pembaca, maka dibutuhkan strategi validitas, salah satunya menggunakan *triangulate*. (Creswell, 2007, h.286). Strategi validitas kualitatif merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. (Creswell, 2009, h.285).

Menurut Denzin & Lincoln (2009) paradigma post-positivist yaitu paradigma yang mengandung :

- Ontologi

Yaitu merupakan realisme kritis. Realitas dapat diasumsikan ada atau nyata, namun tidak dapat dipahami secara sempurna karena pada dasarnya peneliti memiliki mekanisme intelektual yang kurang, dan fenomenologi itu sendiri memiliki sifat yang tidak mudah diatur. Realitas harus tunduk pada pengujian yang seluas-luasnya guna memudahkan dalam memahami realitas sedekat-dekatnya. Peneliti mengamati objek yang diamatinya dengan sangat mendalam,

karena belum tentu perusahaan yang menjadi objek peneliti dengan perusahaan di luar peneliti teliti memiliki strategi atau nilai yang sama.

- **Epistimologi**

Merupakan objektivitas yang dimodifikasi. Objektivitas tetap menjadi acuan dari penelitian ini agar hasil penelitian sesuai dengan aturan penelitian yang sebelumnya dan hasil penelitian kemungkinan besar mendekati kebenaran. Peneliti akan melakukan wawancara dengan narasumber terkait.

- **Aksiologi**

Peneliti menemukan nilai terselubung saat melakukan ataupun setelah melakukan penelitian ini dari sebuah perusahaan yang ditelitinya.

- **Metodologi**

Peneliti menggunakan triangulasi sebagai cara untuk proses falsifikasi hipotesis (bukan verifikasi). Tujuannya untuk memecahkan sebagian persoalan yang dipaparkan, dengan melakukan penelitian dalam setingan yang alami, mengumpulkan informasi yang menggambarkan situasi dan mengenalkan kembali suatu pertemuan sebagai salah satu elemen dalam penelitian.

### **3.3. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode studi kasus, di mana penelitian ini menggunakan pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa”.

John Gerring (2007, h. 20) dalam buku *Case Study Research (Principles and Practices)* mengatakan bahwa “*A case study may be understood as the intensive study of a single case where the purpose of that study is – at least in part – to shed light on a larger class of cases ( a population )*” yang berarti sebuah studi kasus dapat dipahami sebagai studi yang intensif terhadap kasus tunggal dimana tujuan penelitian yang - setidaknya sebagian - untuk menjelaskan pada kelas yang lebih besar dari kasus ( populasi ). Sedangkan Elvinaro Ardianto (2010, h. 64) berpendapat bahwa metode studi kasus mencoba menelaah sebuah kasus secara

intensif, mendalam, mendetail dan komprehensif. Jenis penelitian studi kasus yang peneliti gunakan adalah penelitian studi kasus tunggal holistik (*holistic single-case study*), dimana pada jenis ini peneliti menempatkan sebuah kasus sebagai fokus penelitian.

Penelitian *case study* atau penelitian lapangan (*field study*) dimaksudkan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang masalah keadaan dan posisi suatu peristiwa yang sedang berlangsung saat ini, serta interaksi lingkungan unit sosial tertentu yang bersifat apa adanya. Subjek penelitian dapat berupa individu, kelompok, institusi atau masyarakat. penelitian *case study* merupakan studi mendalam mengenai unit sosial tertentu dan hasil penelitian tersebut memberikan gambaran luas serta mendalam mengenai unit social tertentu. Subjek yang diteliti relatif terbatas, namun variabel-variabel dan fokus yang diteliti sangat luas dimensinya.

Yin (2014, h. 197-204) menyatakan bahwa terdapat lima karakteristik umum

dari studi kasus adalah :

- a. Studi Kasus Harus Signifikan, studi kasus tunggal dipilih karena kasusnya menyenangkan – yaitu, seseorang mencerminkan beberapa situasi kehidupan nyata dimana para ilmuwan sosial belum mampu menelitinya dimasa lalu. Kasus yang menyenangkan ini tampak bisa dipandang sebagai suatu temuan dan memberi peluang pengerjaan studi kasus yang bisa diteladani.
- b. Studi Kasus Harus “Lengkap”, karakteristik ini sangat sulit untuk dijelaskan secara operasional. Untuk studi kasus, kelengkapan dapat dikarakteristikan pada setidaknya tiga cara. Pertama, kasus yang lengkap adalah kasus di mana batas-batas kasusnya - yaitu perbedaan antara fenomena yang akan diteliti dan konteksnya – diberi perhatian yang eksplisit. Cara kedua, mencakup pengumpulan bukti. Studi kasus yang lengkap harus menunjukkan secara meyakinkan bahwa peneliti memepertaruhkan upaya yang melelahkan dalam pengumpulan bukti yang relevan. Cara yang ketiga, mempermasalahkan ketiadaan kondisi buatan tertentu. Studi kasus tidak akan lengkap jika studi kasus tersebut berakhir hanya karena sumber-sumbernya jenuh, peneliti kehabisan waktu (karena semesternta berakhir), atau karena dia menemui kendala nonpenelitian lainnya.

- c. Studi Kasus Harus Mempertimbangkan Perspektif Alternatif, studi kasus deskriptif yang gagal untuk mempertanggungjawabkan perspektif yang berbeda mungkin menimbulkan kecurigaan pembaca yang kritis. Untuk menengahkan perspektif yang berbeda secara tepat, seorang peneliti harus mencari alternatif yang betul-betul paling menantang desain studi kasusnya.
- d. Studi Kasus Harus Menampilkan Bukti yang Memadai, studi kasus yang patut diteladani adalah yang secara bijaksana dan efektif menyajikan bukti yang paling mendukung agar pembaca dapat memperoleh keputusan independen mengenai mutu analisisnya
- e. Studi Kasus harus Ditulis dengan Cara yang Menarik, satu karakteristik menyeluruh yang terakhir berkenaan dengan penulisan laporan studi kasus. Terlepas dari cara yang digunakan, laporan tersebut harus menarik.

Peneliti menggunakan studi kasus karena ingin mendapatkan informasi serinci mungkin, berkaitan dengan program “Kipas Budaya” dalam menanamkan budaya kerja baru perusahaan Telkom pada karyawan WITEL Banten Timur. Dengan tujuan untuk mencari data yang tepat untuk dilakukan evaluasi, apakah dengan program ini sikap kerja karyawan di WITEL Banten Timur berubah menjadi lebih baik.

### **3.4 Key Informan**

Key Informan adalah seorang atau pelaku yang menguasai masalah dan terlibat langsung dengan masalah yang akan diteliti. Daymon dan Holloway

(2011, h. 154) menyatakan key informan memiliki pengetahuan “ahli” tentang sejarah dan budaya dari kelompok, tentang proses interaksi di dalamnya dan aturan budaya, ritual dan bahasa.

1. Key informan: M . Makmur (*Assistant Manager Secretariate & Communication*). Beliau orang yang menjalankan fungsi PR, memahami budaya perusahaan Telkom, pentingnya budaya bagi perusahaan dan juga sebagai pelaksana kegiatan dari program “Culture Activation 2015: KIPAS Budaya” di WITEL Banten Timur terutama pada bidang komunikasi. Beliau juga diberikan kuasa oleh perusahaan untuk memberikan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
2. Tri Ayu (*Off.1 Revenue Assurance, War Room*). Beliau selaku konseptor dalam program ini, dan mengetahui kegiatan-kegiatan internalisasi budaya di WITEL Banten Timur. Beliau juga diberikan kepercayaan oleh perusahaan dalam memberikan data untuk evaluasi peneliti.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah langkah-langkah yang meliputi usaha membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara baik yang terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha merancang protocol untuk merekam/ mencatat informasi. (Creswell, 2009, h.266). Metode pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Data Primer, Sumber data utama yang digunakan peneliti dikumpulkan melalui *in-depth interview* atau wawancara secara mendalam. Peneliti

melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadapan-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (*interview* dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok. Wawancara-wawancara seperti ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur (*unstructured*) dan bersifat terbuka (*openended*) yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari partisipan. (Creswell, 2009, h.267).

Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung dari sumber yang memiliki kapasitas sebagai informan dalam memberikan informasi mendalam mengenai strategi PR dalam melakukan penanaman budaya perusahaan.

2. Data Sekunder, Selain melakukan wawancara secara mendalam, peneliti juga mengumpulkan data sekunder atau biasa disebut dengan data tambahan. Data sekunder yang digunakan peneliti berupa studi pustaka atau tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka memiliki beberapa tujuan utama yaitu menginformasikan kepada pembaca hasil-hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan saat itu, menghubungkan penelitian dengan literature-literatur yang ada, dan mengisi celah-celah dalam penelitian sebelumnya. (Creswell, 2009, h.40).

Tinjauan ini juga dapat menyediakan kerangka kerja dan tolak ukur untuk mempertegas pentingnya penelitian tersebut, seraya membandingkan hasil-hasilnya dengan penemuan-penemuan lain. Semua atau beberapa alasan

ini bisa menjadi dasar bagi peneliti untuk menuliskan literature-literatur yang relevan ke dalam penelitiannya. (Creswell, 2009, h.40).

Sangadji, dkk (2010, h. 172-173) menyebutkan beberapa aspek data sekunder yang harus dievaluasi oleh peneliti, antara lain berkaitan dengan :

- 1) Kemampuan data yang tersedia untuk menjawab masalah atau pertanyaan (kesesuaian dengan tujuan penelitian)
- 2) Kesesuaian antara periode waktu tersedianya data dengan periode waktu yang diinginkan dalam penelitian
- 3) Kesesuaian antara populasi data yang ada dengan populasi yang menjadi perhatian peneliti.
- 4) Relevansi dan konsistensi unit pengukur yang digunakan
- 5) Biaya yang dikeluarkan untuk mengumpulkan data sekunder
- 6) Kemungkinan bias yang bisa ditimbulkan oleh data sekunder
- 7) Dapat atau tidaknya dilakukan pengujian terhadap keakuratan pengumpulan data.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Analisis data ini bisa saja melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi, dan pelaporan hasil serentak dan bersamaan. (Creswell, 2009, h.274).

Peneliti menggunakan beragam tahap saling berhubungan dan tidak harus selalu sesuai dengan susunan yang telah disajikan. (Creswell, 2009, h.276). Pendekatan ini dijabarkan dalam langkah-langkah :

a. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis

Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, men-*scanning* materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

b. Membaca keseluruhan data

Langkah pertama adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Pada tahap ini, para peneliti terkadang menulis catatan-catatan khusus atau gagasan-gagasan umum tentang data yang diperoleh.

c. Menganalisis lebih detail dengan meng-*coding* data.

Langkah ini melibatkan beberapa tahap yaitu mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasi kalimat-kalimat atau gambar-gambar tersebut ke dalam kategori-kategori, kemudian melabeli kategori-kategori ini dengan istilah-istilah khusus, yang seringkali didasari pada istilah/ bahasa yang benar-benar berasal dari partisipan.

Penulisan data subjek yang telah berhasil dikumpulkan merupakan suatu hal yang membantu penulis untuk memeriksa kembali apakah kesimpulan yang dibuat telah selesai. Dalam penelitian ini, penulisan yang dipakai adalah presentase data

yang didapat yaitu, penulisan data-data hasil penelitian berdasarkan wawancara mendalam dan observasi dengan subjek dan significant other. Proses dimulai dari data-data yang diperoleh dari subjek dan significant other, dibaca berulang kali sehingga penulis mengerti benar permasalahannya, kemudian dianalisis, sehingga didapat gambaran mengenai penghayatan pengalaman dari subjek. Selanjutnya dilakukan interpretasi secara keseluruhan, dimana di dalamnya mencakup keseluruhan kesimpulan dari hasil penelitian.

### **3.7 Keabsahan Data**

Uji keabsahan data bertujuan untuk menilai validitas data yang terkumpul. Pada penelitian ini, peneliti memeriksa keabsahan data dengan menggunakan *triangulate* (triangulasi). *Triangulate* merupakan sumber-sumber data yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut dengan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema koheren. Tema-tema yang dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan akan menambah validitas penelitian. (Creswell, 2009, h.286-287).

Triangulasi Sumber Data, membandingkan dan mengecek kembali tingkat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan di depan umum dengan perkataan pribadi, membandingkan apa yang dikatakan situasi penelitian dengan yang dikatakan sepanjang waktu, membandingkan perspektif seseorang dengan pandangan orang lain dari kalangan

tertentu, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen-dokumen terkait. Peneliti harus dapat memaparkan alasan terjadinya perbedaan dari hasil perbandingan tersebut.

Dalam penelitian ini, menggunakan triangulasi sumber data, karena peneliti menggunakan berbagai sumber data dalam melakukan penelitian, sebagai bahan untuk evaluasi program. Data yang diperoleh adalah hasil dari melakukan wawancara, observasi, membaca dokumen-dokumen perusahaan, dan data temuan di lapangan.

### **3.8 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui keberhasilan dari program “Culture Activation 2015: KIPAS Budaya” dalam internalisasi budaya perusahaan di WITEL Banten Timur yang dievaluasi menggunakan model evaluasi *public relations* milik Cutlip yaitu *PII Model* yang terdiri dari *Preparation* (persiapan), *Implementation* (implementasi), *Impact* (dampak).

### **3.9 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian dengan judul “Evaluasi Program ‘Culture Activation 2015: KIPAS Budaya’ PT. Telkom dalam Internaliasi Budaya Perusahaan di WITEL Banten Timur” ini dilakukan setelah program ini selesai dijalankan, penelitian ini dimulai pada bulan Maret – Juni 2016. Seluruh kegiatan penelitian ini dilakukan pada kantor Grha Telkom di BSD Tangerang Selatan. Pada tanggal 22 Maret 2016 peneliti mewawancarai *key informan* M.A Makmur dan pada tanggal 24 Mei 2016

mewawancarai *informan* Tri Ayu. Pengumpulan data pelengkap dilakukan mulai tanggal 14 juni 2016 sampai dengan 17 Juni 2016.

Tabel 3.2 Waktu dan Aktitas Penelitian

Aktivitas Penelitian	Februari				Maret				April				May				Juni				Juli				Agustus							
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV				
Perumusan Masalah	■	■																														
Penyusunan Kerangka Pemikiran dan Konsep Teori			■	■																												
Pengumpulan data, wawancara, dan observasi									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
Pengelompokan dan Analisis Data									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
Konsultasi Akhir																					■	■										
Penyelesaian laporan																					■	■										
Pengumpulan laporan																									■							
Sidang Skripsi																													■			

