



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

Pendekatan penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan jenis kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah menurut Moleong (2007, h. 6).

Menurut Ardianto (2010, h. 58) mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen kunci. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi partisipasi, peneliti terlibat sepenuhnya dalam kegiatan informan kunci yang menjadi subjek penelitian dan sumber informasi penelitian.

Penelitian kualitatif memperlakukan partisipan sebagai subjek bukan objek. Partisipan menemukan dirinya sebagai yang berharga, karena informasinya sangat bermanfaat menurut Raco (2010, h. 8).

Penelitian kualitatif memiliki sejumlah ciri-ciri yang membedakannya dengan jenis penelitian lainnya. Adapun beberapa ciri penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Latar Alamiah

Alamiah ini berarti bahwa data yang diperoleh dengan cara berbeda di tempat, di mana penelitian tersebut akan dibuat. Data diperoleh langsung dari tangan pertama. Penulis adalah alat pengumpul data, di mana penulis terlibat langsung dalam penelitian, baik dalam pengumpulan data, maupun dalam analisa dan interpretasi data. Sementara lingkungan berarti bahwa konteks benar-benar dipahami dan dihadirkan. Konteks dilihat secara menyeluruh agar dapat diperoleh makna sebenarnya.

2. Induktif

Cara induktif dilakukan dengan mengobservasi sasaran penelitian secara rinci menuju generalisasi dan ide-ide yang abstrak. Tidak hanya itu, cara induktif juga diawali dengan fakta dan realita. Tujuan dari cara induktif yaitu untuk menemukan pola-pola atau tema-tema hasil analisis data yang diperoleh melalui wawancara.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas berarti terbuka terhadap kemungkinan penyesuaian keadaan yang selalu berubah dan memungkinkan perolehan pengertian yang mendalam.

4. Pengalaman Langsung

Data diperoleh langsung dari pihak pertama dan berupa pengalaman langsung dari partisipan.

5. Indepth

Data yang diperoleh harus mendalam dengan penuh perhatian hingga aspek-aspek terkecil, konteks, dan nuansanya.

6. Proses

Proses berarti melihat bagaimana fakta, realitas, gejala, dan peristiwa terjadi dan dialami. Secara khusus tentang bagaimana penulis terlibat di dalamnya dan menjalin relasi dengan orang lain.

7. Pengertian yang Mendalam

Metode ini hendak mempelajari bagaimana orang mengerti sesuatu.

8. Keseluruhan

Dengan melihat secara keseluruhan, maka penulis dapat menangkap maknanya. Untuk menangkap gambaran situasi secara menyeluruh, maka penulis haruslah menyatukan semua perspektif sehingga dimengerti secara utuh.

9. Partisipasi Aktif dari Partisipan dan Penafsiran

Hal ini dimaksudkan bahwa partisipan yang terlibat tidak sedang berada dalam situasi keterpaksaan, tidak bebas, dan di bawah tekanan menurut Raco (2010, h. 56).

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu berusaha mendapatkan informasi selengkap dan sedetail mungkin mengenai komunikasi internal dan tingkat *employee engagement* dengan menggunakan wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumen. Penulis memaparkan dan menjelaskan secara mendalam strategi komunikasi internal Novotel Lampung dalam memperkuat *employee engagement* periode Agustus 2014 - 2016. Untuk sifat penelitian, peneliti menggunakan riset deskriptif. Menurut Sandjaja & Heriyanto (2006, h. 110), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan gejala-gejala yang terjadi pada masa itu. Penelitian ini hanya untuk memaparkan suatu objek apa adanya secara sistematis.

Peneliti menggunakan sifat penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara detail penerapan strategi komunikasi internal Novotel Lampung dalam memperkuat *employee engagement*.

3.2 Metode Penelitian

Sesuai dengan jenis penelitian ini, yaitu penelitian kualitatif-deskriptif, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Ardianto (2010, h. 64) memaparkan bahwa studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang menelaah kasus secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif.

Menurut Kriyantono (2006, h. 63) dalam bukunya Teknis Praktis Riset Komunikasi mendefinisikan metode studi kasus sebagai berikut:

Studi kasus adalah metode penelitian yang menggunakan berbagai sumber data yang dapat digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, organisasi, peristiwa secara sistematis.

Metode ini dinilai sangat membantu penelitian deskriptif dalam mengungkapkan fenomena yang terjadi. Hal ini dikarenakan hasil akhir dari studi kasus deskriptif adalah deskripsi detail dari topic yang diteliti menurut Kriyantono (2006, h. 66). Menurut Mulyana dan Kriyantono (2006, h. 67) menjelaskan bahwa dengan metode studi kasus, periset berupaya secara seksama dan dengan berbagai cara pengkajian sejumlah besar variabel mengenai suatu kasus khusus. Periset bertujuan untuk memberikan uraian yang lengkap dan mendalam mengenai subjek yang diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Ciri-ciri metode penelitian studi kasus, antara lain:

1. Partikularistik yaitu studi kasus yang hanya terfokus pada situasi, program, peristiwa atau fenomena tertentu.
2. Deskriptif yaitu studi kasus menghasilkan hasil akhir berupa deskripsi detail topic yang diteliti.
3. Heuristik yaitu studi kasus yang mengupayakan interpretasi baru, perspektif baru, serta makna baru dari apa yang diteliti agar dipahami oleh karyawan.
4. Induktif yaitu studi kasus yang menghasilkan teori atau konsep setelah menyimpulkan dari fakta yang ada di lapangan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti menggunakan studi kasus dengan latar belakang penelitian di Novotel Lampung. Peneliti memahami dan meneliti secara mendalam mengenai strategi komunikasi internal Novotel Lampung dalam memperkuat *employee engagement*.

Paradigma dalam penelitian ini adalah *post-positivist*. Paradigma post-positivis digunakan untuk mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian didasarkan pada data-data yang relevan. Seperti yang dikemukakan oleh Muhadjir (2009, h. 79), pada paradigma *post-positivist*, kebenaran didasarkan pada esensi (fenomena dan verifikasi) dan kebenarannya bersifat holistic. Artinya, kebenaran tidak hanya satu, tetapi kompleks sehingga tidak dapat diikat oleh satu teori saja. Karakteristik utama pada penelitian kualitatif dalam paradigma *post-positivist* adalah pencarian makna dibalik data.

Selain itu, Salam (2011, h. 188-189) memaparkan bahwa paradigma *post-positivist* berpendapat bahwa tidak mungkin manusia bisa menemukan secara keseluruhan karena keterbatasan sebagai manusia biasa. Paradigma ini juga berpendapat bahwa penulis dan yang diteliti selalu mempunyai interaksi dan tidak mungkin bisa dihindari dari efek interaksi tersebut. Tidak hanya itu, paradigma ini juga berpendapat bahwa sistem nilai memegang peranan dalam suatu penelitian, tetapi penulis bisa mengontrolnya.

Dalam penelitian ini, peneliti juga harus berinteraksi dengan objek penelitian untuk memperoleh fakta terkait strategi komunikasi internal Novotel Lampung dalam memperkuat *employee engagement*.

3.3 Key Informan dan Informan

Pemilihan objek penelitian bisa mengarahkan peneliti pada data yang semakin lengkap dan spesifik dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Sebelum penelitian dilaksanakan, adanya pedoman yang akan dilibatkan dalam topic, serta perkiraan orang yang akan dijadikan sebagai narasumber, yaitu *key informan*.

Daymon dan Holloway (2002, h. 207) mengungkapkan bahwa informan kunci adalah seorang kolaborator yang aktif dalam riset, bukannya “responden” yang pasif. Interaksi peneliti dengan para informan kunci akan lebih bersifat informal. Di sini, peneliti harus memilih informan kunci dengan seksama untuk memastikan bahwa informan-informan tersebut cukup mewakili dan memiliki pengetahuan lebih pada objek penelitian sehingga memiliki informasi yang *relative lengkap*.

Sesuai dengan definisi di atas, maka yang akan menjadi *key informan* dari penelitian ini adalah:

- a) Lalu Aswadi Jaya

Narasumber merupakan *General Manager* Novotel Lampung yang bertanggung jawab penuh terhadap seluruh kegiatan operasional dan non-operasional perusahaan. *General Manager* Novotel dipilih karena

dalam komunikasi internal diperlukan komitmen dari karyawan untuk mencapai visi dan misi. Visi dan misi tersebut tentu saja harus terus di-enforce. Dan itu salah satu tugas dari *General Manager*. Lebih dari itu, *General Manager* yang bertugas membuat strategi yang berasal dari 4 *step of planning*.

b) Firdauzy Dody Prayitno

Narasumber merupakan *Human Resources Assistant Manager* Novotel Lampung yang mengetahui tentang *employee engagement* di Novotel Lampung. Beliau secara langsung bertanggung jawab mengetahui kondisi karyawan serta alur komunikasi yang tengah terjalin di karyawan. Dan bertugas melakukan *formative research* di lingkungan perusahaan.

c) Birgita Irmaylin Malau

Narasumber merupakan *Corporate Communication Supervisor* Novotel Lampung. Narasumber ini mampu memberikan informasi terkait strategi komunikasi internal dalam memperkuat *employee engagement*. Dalam *strategic planning*, *corporate communication* memegang peranan penting. Hal tersebut dikarenakan *corporate communication* bertanggung jawab dalam mengelola alur komunikasi internal. Dengan mengetahui hal tersebut, *corporate communication* dapat menganalisa hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi terbentuknya *employee engagement* yang baik.

Serta informan dari penelitian ini adalah:

a) Alpha Umbas

Narasumber merupakan Head Corporate PT Lippo General Insurance yang mengetahui peranan dan fungsi *corporate communications*. Beliau mampu memberikan informasi terkait strategi komunikasi internal. Selain itu di PT Lippo General beliau bertanggung jawab mengembangkan seluruh program – program terkait employee engagement. Kemudian beliau juga telah memiliki berbagai pengalaman di perusahaan international seperti : Philip Morris Asia, Astra Group, PT AIA Financial dan PT Sunlife Financial.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data atau teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta lapangan. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian ini adalah mendapatkan data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berdasarkan sumber data primer dan sekunder.

3.4.1 Data Primer

Menurut Lofland dalam (Moleong, 2010, h. 57), sumber data primer dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data sekunder seperti dokumen, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan

sumber informasi yang tepat dalam membantu peneliti melakukan penelitian berkaitan dengan fenomena yang terjadi di dalam perusahaan.

Wawancara mendalam adalah suatu teknik dalam penelitian kualitatif, di mana seorang responden atau sekelompok responden mengkomunikasikan bahan-bahan dan mendorong untuk didiskusikan secara bebas. Wawancara mendalam dapat dilakukan melalui telepon. Seringkali pewawancara dilatih secara psikologis agar dia dapat menggali perasaan dan sikap yang tersembunyi dalam responden (Dun, 2002, h. 219) dalam buku Ardianto yang berjudul Metode Penelitian untuk *Public Relations* Kuantitatif dan Kualitatif menurut Ardianto (2010, h. 61).

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas dan bersifat terbuka sehingga *interviewee* memiliki kebebasan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan *interviewer* dengan sebenar-benarnya. Dalam penelitian kualitatif, sebaiknya menggunakan wawancara terbuka yang para subjeknya mengetahui bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula maksud dan tujuan wawancara tersebut (Moleong, 2010, h. 189).

Di sisi lain, penelitian ini menggunakan wawancara semistruktur, pewawancara biasanya mempunyai daftar pertanyaan tertulis, namun memungkinkan untuk mengembangkan pertanyaan-

pertanyaan secara bebas, terkait dengan permasalahan, sehingga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih lengkap (Kriyantono, 2006, h. 101).

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu (Suyanto, 2011, h. 55). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan. Teknik pengumpulan data dengan studi kepustakaan adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang berupa catatan, traskrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, dan sebagainya (Suyanto, 2011, h. 186).

Dara sekunder umumnya tidak dirancang secara spesifik untuk memenuhi kebutuhan penelitian tertentu (Sangadji & Sopiiah, 2010, h. 172). Data sekunder diperoleh peneliti melalui:

a) Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan dilakukan untuk membantu peneliti memperoleh data melalui referensi buku yang dapat digunakan sebagai pedoman, serta untuk memperoleh landasan ilmiah yang berbentuk teoritis maupun definisi-definisi guna mendapatkan pengertian dari topik dan permasalahan dalam pelaksanaan penelitian, baik itu dari pencarian data di perpustakaan.

b) Data Perusahaan

Data-data yang diperoleh dari suatu instansi perusahaan mengenai latar belakang, serta visi dan misi perusahaan mengenai program yang direncanakan dan dijalankan tersebut.

c) Pemberitaan Media

Pemberitaan media diperoleh berdasarkan berita-berita yang disajikan media, baik dalam bentuk media cetak maupun media online yang informasinya dapat digunakan untuk memperkaya atau menegaskan penelitian.

d) Website

Media online yang dapat dipergunakan oleh masyarakat secara umum untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dapat mengakses *website* www.novotellampung.com.

Pada penelitian ini, data sekunder diperoleh dari buku-buku, dokumen-dokumen, *website*, serta materi tertulis yang ada di dalam pemberitaan media yang relevan dengan tujuan penelitian. Data sekunder diperoleh melalui pengumpulan data dari pihak *Sales and Marketing Department*, melalui studi kepustakaan, baik berupa dokumen, media monitoring, ataupun dokumentasi. Pendekatan ini dilakukan dengan membaca, mempelajari, dan menganalisis dokumen atau sumber data yang ada.

3.5 Keabsahan Data

Dalam mempertanggungjawabkan data dalam penelitian ini, maka perlu dilakukan pengujian keabsahan data dengan teknik triangulasi. Teknik ini digunakan dengan maksud agar data yang telah diperoleh, diperiksa keabsahannya dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan verifikasi atau pembandingan dengan data yang diperoleh.

Kriyantono (2012, h. 197) menyatakan bahwa triangulasi bertujuan mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan, dan dengan menggunakan metode yang berlainan.

Dwidjowinoto dalam Kriyantono (2012, h. 70-71) menjelaskan bahwa ada beberapa macam triangulasi, yaitu sumber, waktu, teori, periset, dan metode.

1) Triangulasi Sumber

Membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara; membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi.

2) Triangulasi Waktu

Berkaitan dengan perubahan suatu proses dan perilaku manusia, karena perilaku manusia dapat berubah setiap waktu. Oleh karena itu, periset perlu mengadakan observasi tidak hanya satu kali.

3) Triangulasi Teori

Memanfaatkan dua atau lebih teori untuk diadu atau dipadu. Untuk itu, diperlukan rancangan riset, pengumpulan data, dan analisis data yang lengkap supaya hasilnya komprehensif.

4) Triangulasi Periset

Menggunakan lebih dari satu periset dalam mengadakan observasi atau wawancara. Disebabkan masing-masing periset mempunyai gaya, sikap, dan persepsi yang berbeda dalam mengamati fenomena maka hasil pengamatannya bisa berbeda meski fenomenanya sama.

5) Triangulasi Metode

Usaha mengecek keabsahan data atau mengecek keabsahan temuan riset. Triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama.

Triangulasi dalam penelitian ini yaitu termasuk dalam triangulasi sumber, triangulasi teori dan triangulasi periset.

3.6 Teknik Analisis Data

Ardianto (2010, h. 215) menerangkan bahwa analisis adalah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan. Menyusun berarti menggolongkannya dalam pola, tema, atau kategori. Tanpa kategori atau klasifikasi data, akan terjadi *chaos*.

Proses analisa data ini dimulai dengan seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumen. Langkah-langkah yang digunakan peneliti dalam menganalisis data yang sudah terkumpul mengikuti salah satu model analisis data kualitatif, yaitu Miles dan Huberman.

Berdasarkan model Miles dan Huberman (Ardianto, 2010, h. 223) terdapat 3 (tiga) jenis kegiatan dalam analisis data:

a) Reduksi

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, menyusun data dalam suatu cara, di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan. Reduksi data terjadi secara berkelanjutan hingga laporan akhir.

b) Model Data (*Data Display*)

Model data sebagai suatu kesimpulan informasi yang tersusun dan memperoleh pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif selama ini adalah teks naratif.

c) Penarikan atau Verifikasi Kesimpulan

Dari permulaan pengumpulan data, penelitian kualitatif mulai memutuskan apakah makna sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi-proposisi.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam menjaga agar penelitian lebih terarah, maka diperlukan adanya fokus penelitian. Fokus penelitian ini adalah proses perencanaan strategi komunikasi untuk mendukung kinerja sebuah organisasi menurut Smith (2002, h. 8), yaitu:

- a) *Formative Research*
- b) *Strategies*
- c) *Tactics*
- d) *Evaluative Research*

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Novotel Lampung yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 136 Teluk Betung Selatan, Bandar Lampung, Indonesia. Penelitian ini dimulai pada bulan Agustus 2014 hingga Agustus 2016.

UMMN