



### **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

Penelitian “Pengelolaan Media Internal dalam Meningkatkan *Employee Engagement* PT Bank Central Asia, Tbk: Studi Kasus *Facebook* Semua Beres” menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Kriyantono (2009, h.56-57) penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau *sampling*. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti maka tidak perlu mencari *sampling* lainnya. Pada penelitian ini yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena bertujuan untuk mendeskripsikan secara detail bagaimana pengelolaan media internal *Facebook* Semua Beres dalam meningkatkan *employee engagement* di PT Bank Central Asia Tbk (BCA) yang hanya bisa dijelaskan melalui penjabaran, bukan melalui angka.

Penelitian ini sifatnya deskriptif, karena ingin menggambarkan dan menguraikan suatu keadaan yaitu proses pengelolaan media sosial *Facebook* Semua Beres dalam upaya meningkatkan *employee engagement* di PT Bank Central Asia Tbk (BCA) dengan sejelas mungkin.

### 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) menjelaskan bahwa studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang menelaah kasus secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif.

Adapun 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”.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti menggunakan metode studi kasus dengan latar belakang penelitian di PT Bank Central Asia, Tbk (BCA). Peneliti memahami dan meneliti secara mendalam mengenai bagaimana pengelolaan media komunikasi internal *Facebook* Semua Beres dalam meningkatkan *employee engagement* di PT Bank Central Asia, Tbk (BCA).

### 3.3 Key Informan dan Informan

Penelitian deskriptif kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian ditentukan secara sengaja.

Subjek penelitian ini menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian, informan penelitian ini meliputi beberapa macam (Suyanto, 2005, h.171) seperti:

1. Informan kunci, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian

2. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi social yang diteliti
3. Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Menurut Usman (2009, h.82) dalam penelitian kualitatif tidak dikenal istilah populasi, tetapi *sampling* yang merupakan pilihan peneliti sendiri dan yang ditentukan peneliti sendiri secara purposif yang disesuaikan dengan tujuan penelitiannya, *sampling* tersebut dijadikan responden yang relevan untuk mendapatkan data.

Adapun informan kunci dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. RR. Ari Widyaningrum (*Officer* Biro Hubungan Masyarakat BCA), selaku koordinator media internal *Facebook* BCA Semua Beres. Alasan pemilihan RR. Ari Widyaningrum sebagai informan kunci dari penelitian ini adalah karena dia merupakan orang yang berkoordinasi secara langsung dengan pihak konsultan sekaligus bertanggungjawab atas perancangan dan pelaksanaan strategi komunikasi internal yang menggunakan media internal *Facebook* BCA Semua Beres, sehingga beliau mengetahui dengan rinci bagaimana strategi dan perkembangan penggunaan *Facebook* Semua Beres BCA.

Sedangkan informan tambahan untuk pengumpulan data yang mendukung penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Evoni Barlianto (*Senior Officer* Biro Hubungan Masyarakat BCA), selaku kepala koordinator dari media internal yang mengawasi jalannya penggunaan media internal di BCA. Evoni Barlianto dipilih sebagai salah satu informan karena dia

merupakan salah satu pihak yang juga bertugas untuk menyusun strategi penggunaan media internal *Facebook* Semua Beres BCA, sehingga beliau dapat memberikan informasi lebih terkait *Facebook* Semua Beres BCA.

2. Tiara, selaku *Project Manager* dari konsultan Inke Maris & Associates. Tiara dipilih karena dia merupakan bagian dari Tim Semua Beres yang menangani dan terlibat langsung dalam pengelolaan akun *Facebook* Semua Beres dalam membangun *engagement* dengan *member group* sehingga diharapkan beliau dapat memberikan informasi mendalam terkait pengelolaan *Facebook* Semua Beres BCA.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

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

#### **3.4.1 Data Primer**

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan sumber informasi yang tetap dalam membantu peneliti melakukan penelitian berkaitan dengan fenomena yang terjadi dalam perusahaan.

Wawancara mendalam adalah suatu teknik dalam penelitian kualitatif, yang mana seorang responden atau sekelompok responden mengkomunikasikan bahan-bahan dan mendorong untuk didiskusikan secara bebas. Wawancara mendalam dapat dilakukan melalui telepon.

Sedangkan kegiatan yang dilakukan dalam observasi adalah mengamati objek penelitian yang ada di sekitar kita. Kegiatan ini

dilakukan untuk memahami situasi di lingkungan sekitar. Dalam penelitian ini, jenis observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi partisipatif pasif karena peneliti melakukan observasi ketika melakukan praktek kerja magang di Kantor Pusat BCA. Peneliti berada di tempat orang dan kegiatan yang diamati tetapi tidak terlibat langsung dalam kegiatan tersebut.

#### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu. 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, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, dan sebagainya.

Pada penelitian ini data sekunder didapatkan dari buku-buku, dokumen-dokumen, *website*, serta materi tertulis yang ada di dalam pemberitaan media yang relevan dengan tujuan penelitian.

#### **3.5 Teknik Keabsahan Data**

Metode triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2010, h.330). Hal ini dilakukan agar data yang digunakan bersifat valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Analisis triangulasi, yaitu menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia.

Dezin membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori (Moleong, 2010, 330). Berdasarkan keempat jenis triangulasi tersebut, penulis menggunakan teknik triangulasi sumber. Dalam teknik

triangulasi sumber, penulis akan membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.

Menurut Patton, triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan (Moleong, 2010, h.331), yaitu

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis memilih untuk menggunakan teknik triangulasi sumber dalam menguji keabsahan data karena penulis akan membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara tentang media internal Facebook Semua beres sebagai media komunikasi karyawan PT Bank Central Asia, Tbk (BCA).

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Menurut Patton dalam Moleong (2010, h.280), teknik analisis data adalah proses kategori urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.

Sedangkan menurut Bogdan dan Tylor dalam Moleong (2010, h.280), analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis tersebut.

Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa teknik analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Menurut Miles dan Huberman (1984 dalam Sugiyono, 2009, h.246) aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam teknik analisis ini dibagi menjadi tiga, yaitu :

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, fokus pada hal-hal penting dan mencari tema serta polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan menghasilkan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data yang selanjutnya. Dalam mereduksi data, peneliti dipandu oleh tujuan utama yang ingin dicapai yakni suatu temuan. Oleh sebab itu, jika selama reduksi data ditemui sesuatu yang dianggap asing atau belum memiliki pola, justru hal tersebut yang harus diperhatikan selama penelitian.

#### 2. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, maka perlu dilakukan penyajian data yang dapat dibuat dalam bentuk teks, tabel, grafik, matriks, dan sebagainya. Dengan penyajian data tersebut, data akan terorganisir dan tersusun menjadi suatu pola hubungan sehingga akan mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data paling sering dilakukan adalah



dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan lebih mudah memahami apa yang terjadi dan dapat merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan hal yang telah dipahami tersebut.

### 3. Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan dari penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah atau bahkan tidak dapat menjawab karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berkembang setelah peneliti terjun ke lapangan. Kesimpulan dari penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya.

