



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 ini termasuk dalam jenis kualitatif dan memiliki sifat deskriptif. Menurut Creswell (2014, h. 352) penelitian kualitatif adalah sebuah alat untuk memaparkan dan memahami makna yang berasal dari individu dan kelompok mengenai masalah sosial atau masalah individu. Sedangkan arti dari penelitian deskriptif menurut Neuman (2013, h. 44) adalah penelitian yang tujuan utamanya yakni untuk memberikan gambaran dengan menggunakan kata-kata dan angka serta untuk menyajikan profil (persoalan), atau garis besar tahapan guna menjawab pertanyaan seperti siapa, kapan, di mana, dan bagaimana.

Penelitian kualitatif biasanya lebih menekankan pada kata-kata dibandingkan kuantifikasi dalam pengumpulan dan analisis datanya (Bryman, 2016, h. 548). Selebihnya, Creswell (2014, h. 261-263) menjelaskan karakteristik penelitian ini dalam sembilan aspek sebagai berikut:

1. Lingkungan alamiah (*natural setting*)

Peneliti kualitatif lebih banyak mengumpulkan data lapangan di lokasi para partisipan mengalami isu atau masalah secara tatap muka.

2. Peneliti sebagai instrumen kunci (*researcher as key instrument*)

Data dalam penelitian kualitatif dikumpulkan sendiri oleh para peneliti melalui dokumentasi sebagai satu-satunya instrumen.

3. Beragam sumber data (*multiple source of data*)

Banyak peneliti kualitatif mengandalkan lebih dari satu sumber data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi.

4. Analisis data induktif (*inductive data analysis*)

Peneliti kualitatif mengolah data ke dalam unit-unit informasi lebih abstrak hasil bentukan sejumlah pola, kategori, dan tema dari bawah ke atas (khusus ke umum).

5. Makna dari para partisipan (*participants' meaning*)

Fokus peneliti kualitatif ialah usaha mempelajari makna yang disampaikan para partisipan mengenai isu atau masalah penelitian dan bukan dari peneliti atau penulis lain dalam literatur tertentu.

6. Rancangan yang berkembang (*emergent design*)

Segala tahap dalam keseluruhan proses penelitian kualitatif dapat berubah setelah peneliti masuk ke lapangan dan mengumpulkan data.

7. Perspektif teoretis (*theoretical lens*)

Peneliti kualitatif sering kali menggunakan perspektif tertentu dalam melakukan penelitian, seperti etnografi dan perbedaan gender atau kelas.

8. Bersifat penafsiran (*interpretive*)

Penelitian kualitatif termasuk salah satu bentuk penelitian interpretif yang berarti di dalamnya para peneliti membuat interpretasi atas apa yang dilihat, dengar, dan pahami.

9. Pandangan menyeluruh (*holistic account*)

Para peneliti kualitatif berusaha memberikan gambaran kompleks dari suatu isu atau masalah yang diteliti.

Mengenai sifat deskriptif Neuman (2013, h. 44) menyatakan penelitian berarti menyajikan gambaran yang spesifik mengenai situasi, penataan sosial, atau hubungan. Hal ini diwujudkan dengan melakukan beberapa hal meliputi menyediakan gambaran mendetil dan sangat akurat, mendapatkan data baru yang bertentangan dengan data lama, membuat serangkaian kategori atau mengklasifikasi jenis, memaparkan rangkaian langkah atau tahapan, mendokumentasikan proses atau mekanisme sebab akibat, dan menyampaikan latar belakang atau konteks situasi.

Dengan pendekatan berjenis kualitatif dan sifatnya yang deskriptif, penelitian ini berusaha memaparkan implementasi komunikasi CSR PT Telekomunikasi Selular pada Program The NextDev dengan memberikan gambaran melalui kata-kata.

3.2 Metode Penelitian

Pemikiran Creswell (2013, h. 354) menerangkan bahwa metode penelitian itu meliputi berbagai macam teknik pengumpulan, analisis, serta interpretasi data yang ditemukan peneliti dalam kerja penelitiannya. Dalam penelitian ini metode yang dipakai ialah studi kasus.

Menurut Neuman (2013, h. 47) studi kasus adalah penelitian yang berupa penyelidikan mendalam dari berbagai macam informasi mengenai beberapa unit atau kasus untuk satu periode atau antar beberapa periode waktu majemuk. Kasus

yang dimaksud dapat berupa individu, kelompok, organisasi, pergerakan, peristiwa, ataupun unit geografis. Secara intensif penelitian studi kasus menyelidiki satu atau beberapa kasus berfokus pada berbagai rincian di dalam setiap kasus dan konteksnya. Ini artinya penelitian studi kasus menelaah dengan dalam karakteristik internal setiap kasus dan juga situasi di sekitarnya.

Mulyana (2013, h. 201) mengungkapkan studi kasus adalah uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial. Menurutnya dalam penelitian studi kasus peneliti berusaha menelaah sebanyak mungkin data tentang subjek yang diteliti. Dari mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok, atau suatu kejadian, peneliti studi kasus punya tujuan memberikan pandangan lengkap dan mendalam tentang subjek yang diteliti.

Kemudian Yin (2009, h. 2) mengatakan studi kasus adalah sebuah penyelidikan empiris yang menginvestigasi fenomena kontemporer secara mendalam dan dalam konteks kehidupan nyatanya. Ia menambahkan bahwa metode studi kasus dipilih ketika sejumlah pertanyaan ‘bagaimana’ atau ‘mengapa’ muncul untuk memahami fenomena kehidupan nyata dengan sejumlah kondisi kontekstual yang meliputinya, bahkan juga bisa dari peristiwa lampau.

Sesuai dengan pernyataan tersebut, metode studi kasus dapat dipakai dalam penelitian ini untuk menjelaskan secara holistik bagaimana PT Telekomunikasi Selular mengimplementasikan komunikasi CSR pada program The NextDev.

3.3 Key Informant dan Informant

Dalam penelitian studi kasus orang yang diwawancarai dapat memberi saran kepada peneliti mengenai sejumlah orang lain yang juga dapat menjadi narasumber ataupun sumber-sumber bukti lainnya (Yin, 2009, h. 107). Semakin orang tersebut membantu demikian, semakin perannya dianggap sebagai *informant* daripada responden. Kehadiran sejumlah *key informant* sering kali menjadi penting bagi kesuksesan sebuah studi kasus. Orang-orang seperti ini menyediakan bagi peneliti studi kasus sejumlah *insight* akan sebuah permasalahan dan dapat pula menginisiasi akses pada bukti-bukti pendukung ataupun yang berlawanan. Pada penelitian ini terdapat daftar *key informant* dan *informant* sebagai berikut.

3.3.1 Key Informant

Nama : Steve Saerang

Jabatan/Status : Corporate Reputation Management Team

Beliau dipilih sebagai *key informant* karena dirinya berperan sebagai *project manager* dalam program The NextDev. Sehingga selama implementasi program beliau banyak hadir secara langsung di lapangan menjadi pelaksana.

3.3.2 Informant

1. Nama : Adita Irawati

Jabatan/Status : Vice President Corporate Communications Telkomsel

Beliau dipilih sebagai *informant* karena dalam program NextDev dirinya berperan selaku *steering committee* yang bertanggung jawab atas The

NextDev yang sebagai salah satu program subdivisi CSR di bawah divisi Corporate Communications yang dipimpinnya.

2. Nama : Putri Yulia

Jabatan/Status : CEO Kostoom

Beliau dipilih sebagai *informant* karena perusahaan *start up* yang dipimpinnya, Kostoom, termasuk salah satu dari tiga pemenang penerima manfaat The NextDev 2016 dan dirinya senantiasa hadir selama program berjalan.

3. Nama : Dian Prayogi Susanto

Jabatan/Status : CEO Habibi Garden

Beliau dipilih sebagai *informant* karena perusahaan *start up* yang dipimpinnya, Habibi Garden, termasuk salah satu dari tiga pemenang penerima manfaat The NextDev 2016 dan dirinya senantiasa hadir selama program berjalan.

4. Nama : Rahmatullah

Jabatan/Status : Praktisi CSR

Beliau dipilih sebagai *informant* karena dirinya ialah seorang praktisi di bidang CSR yang juga menjabat sebagai Sekretaris Jendral (Sekjen) pada Malindo CSR and Leadership Reseach Centre dan merupakan penulis buku “Panduan Praktis Pengelolaan CSR” yang dianggap penulis dapat memberikan pandangan pemahaman mengenai CSR secara umum dan bisa berpendapat tentang komunikasi program The NextDev.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengertian data menurut Neuman (2013, h. 10) adalah informasi dan bukti numerik (kuantitatif) dan non-numerik (kualitatif) yang telah dikumpulkan secara cermat, berdasarkan aturan atau prosedur yang telah ditetapkan. Dalam penelitian studi kasus Yin (2009, h. 101) mengemukakan terdapat enam teknik pengumpulan data, yakni dokumentasi, catatan arsip, wawancara, observasi langsung, observasi partisipatoris, dan artefak fisik. Pada penelitian ini penulis memilih teknik wawancara untuk data primer dan dokumentasi untuk data sekunder dengan penjelasan sebagai berikut.

Wawancara

Teknik ini menjadi sumber penting dari data penelitian studi kasus karena kebanyakan dengan metode tersebut ialah mengenai perkara manusia atau peristiwa perilaku (Yin, 2013, h. 108). *Interviewee* yang banyak tahu dapat memberikan sejumlah *insight* mengenai sebuah perkara atau peristiwa dan juga jalan pintas kepada sejarah sebelumnya akan situasi terkait.

Praktik wawancara yang dilakukan penulis tergolong wawancara terfokus menurut Merton, Fiske, dan Kendall yang berarti seseorang diwawancarai dalam waktu yang relatif singkat, contohnya satu jam (Yin, 2009, h. 107). Dalam hal itu wawancara masih dapat bersifat terbuka dan percakapan, namun lebih mengikuti pada seperangkat pertanyaan dalam panduan.

Dokumentasi

Secara umum kegunaan penting dokumentasi bagi metode studi kasus ialah untuk menguatkan dan menambah data di samping teknik pengumpulan lainnya

(Yin, 2009, h. 103). Kegunaan ini secara khusus terbagi menjadi tiga. Pertama, dokumen membantu verifikasi ejaan dan jabatan atau nama terkait organisasi yang mungkin disinggung dalam sebuah wawancara. Kedua, dokumen dapat menyediakan sejumlah rincian lain yang menguatkan data atau pun kontradiktif. Ketiga, dari dokumen bisa dibuat intervensi yang memunculkan sejumlah pertanyaan baru.

Dengan nilai kegunaan seperti yang telah disebutkan, dokumen dipandang memainkan peran eksplisit dalam segala pengumpulan data selama studi kasus dan membantu penulis memunculkan pertanyaan untuk teknik lain seperti observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini sejumlah dokumen yang dipakai meliputi studi formal seperti jurnal dan penelitian terdahulu tentang kasus serupa, laporan tahunan perusahaan, *website*, dan berita *online*.

3.5 Keabsahan Data

Ardianto (2011, h. 194) mengatakan bahwa validitas dan reliabilitas penelitian kualitatif disebut juga keabsahan data. Uji keabsahan data dilakukan dengan maksud agar instrumen atau alat ukur yang dipakai akurat dan bisa dipercaya. Pada penelitian kualitatif instrumen utamanya ialah peneliti dan dibantu alat lain.

Secara umum keabsahan data penelitian ini dibentuk dengan cara triangulasi. Menurut Bryman (2016, h. 551) triangulasi adalah penggunaan lebih dari satu metode atau sumber data dalam penelitian sebuah fenomena sosial agar hasil temuannya dapat diperiksa silang. Dengan berdasar pada beberapa sumber

data berbeda yang mendukung, hasil temuan atau kesimpulan studi kasus mana pun akan menjadi lebih meyakinkan (Yin, 2009, h. 116).

Secara khusus jenis triangulasi yang dipakai penulis dalam studi kasus ini ialah triangulasi ukuran menurut Neuman (2013, h. 186). Dengan triangulasi ukuran peneliti berarti mengambil sejumlah data dari sumber berbeda untuk fenomena yang sama. Penerapannya dalam penelitian ini diwujudkan melalui wawancara seorang *key informant*, wawancara empat orang *informant*, mempelajari studi formal tentang kasus serupa, melihat laporan tahunan perusahaan, dan membaca berita *online* terkait program The NextDev.

3.6 Teknik Analisis Data

Proses analisis data menurut Creswell (2014, h. 274) secara keseluruhan melibatkan usaha memaknai data yang berupa teks atau gambar. Karena itu seorang peneliti perlu menyiapkan data terkait untuk ditelaah, melakukan sejumlah analisis berbeda, mendalami pemahaman akan data, menyajikan data, dan merumuskan interpretasi makna yang lebih luas akan data itu.

Neuman (2013, h. 559) mengatakan bahwa selama melakukan analisis data peneliti mencari pola dan hubungan di antara rincian spesifik dari penyusunan, integrasi, dan penyelidikan data secara sistematis. Menurutnya dalam menganalisis peneliti menghubungkan data tertentu dengan konsep, melakukan generalisasi awal, dan mengidentifikasi tren atau tema yang luas. Manfaat yang bisa diperoleh dari analisis dapat berupa peningkatan pemahaman, pengembangan teori, dan kemajuan pengetahuan.

Pada penelitian ini teknik analisis data yang dipakai ialah *pattern matching* atau pencocokan pola menurut Yin (2009, h. 136). Teknik ini membandingkan pola hasil temuan dengan pola prediksi. Pola hasil temuan diperoleh berdasarkan pengumpulan data dari wawancara dan dokumen. Sedangkan pola prediksi didapat dari teori atau konsep yang terpapar dalam bagian landasan teori yang ditetapkan sebelum pengumpulan data. Dengan begitu, kesimpulan berusaha dihasilkan penulis dari perwujudan cara terbaik untuk membandingkan perbedaan secara tajam dan pengembangan penjelasan teoretis signifikan akan hasil yang ditemukan.



UMMN