



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

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif. Menurut Bogdan Taylor penelitian kualitatif adalah sebuah prosedur penelitian di mana menghasilkan data deskriptif yang berisi kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang bisa diamati. Sejalan dengan definisi diatas, Kirk dan Miller juga mendefinisikan penelitian kualitatif ialah tradisi tertentu di dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung kepada pengamatan pada manusia di dalam kawasannya dan juga berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya, Moleong (2004, h. 3). Dalam penelitian kualitatif, peneliti terlibat sepenuhnya dalam kegiatan informan kunci yang menjadi subjek penelitian dan sumber informasi penelitian, Adrianto (2011, h.58). Penelitian kualitatif mengumpulkan dan menggunakan bermacam bahan empiris, yaitu berupa studi kasus, pengalaman pribadi, introspeksi, riwayat hidup, wawancara, pengamatan, teks sejarah, interaksi, dan visual yang menggambarkan momen rutin dan problematis, dan juga mengungkapkan makna bagi kehidupan setiap individu, Denzin dan Lincoln (2005, h. 3).

Sebuah penelitian akan memiliki karakteristik tersendiri baik penelitian kuantitatif maupun penelitian kualitatif. Berikut merupakan karakteristik dari penelitian kualitatif, Adrianto (2011, h. 59) :

- a. Ilmu-ilmu lunak.
- b. Fokus penelitian : kompleks dan lunak.
- c. Holistik dan menyeluruh.
- d. Subjektif dan perspektif emik.
- e. Penalaran : dialiktik-induktif.
- f. Basis pengetahuan : makna dan temuan.
- g. Mengembangkan/membangun teori.
- h. Sumbangsih tafsiran.
- i. Komunikasi dan observasi.
- j. Elemen dasar analisis : kata-kata.
- k. Interpretasi individu.
- l. Keunikan.

Penelitian ini memiliki sifat deskriptif dalam menjawab permasalahan, dalam menjabarkan konsep yang digunakan, dan juga dalam memaparkan penelitian yang akan dilakukan. Sifat deskriptif merupakan sifat yang mencari teori bukannya menguji teori, peneliti terjun ke lapangan dan akan bertindak sebagai seorang pengamat, peneliti akan membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan berusaha tidak memanipulasi variabel. Dalam hal ini peneliti memiliki kebebasan dalam mengamati objeknya, menjelajah, dan menemukan wawasan baru dalam proses penelitian, Adrianto (2011, h. 60). Dalam penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan strategi komunikasi internal *Human Capital Communication* Telkomsel dalam mengkampanyekan sosialisasi fasilitas kesehatan periode 2016-2017.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif studi kasus. Studi kasus adalah sebuah pemeriksaan yang intensif yang menggunakan banyak sumber bukti dari sebuah entitas di mana dibatasi oleh waktu dan tempat. Metode studi kasus biasanya berhubungan dengan sebuah lokasi di mana studi kasus ini dapat berupa organisasi, kelompok sosial atau kelompok pekerjaan, komunitas, sebuah peristiwa, sebuah proses, Daymon dan Holloway (2005, h. 105). Metode studi kasus adalah tipe pendekatan dalam sebuah penelitian yang menelaah sebuah kasus secara intensif, mendalam, detail, dan komprehensif yang variabelnya ditelaah dan ditelusuri termasuk kemungkinan hubungan yang ada pada antarvariabel. Metode penelitian studi kasus akan menghasilkan pertanyaan yang bersifat eksplanasi, Adrianto (2011, h.64).

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode studi kasus sehingga peneliti bisa mendapatkan informasi yang kaya, detail, dan mendalam mengenai sebuah kasus tertentu. Dengan mendapat informasi tersebut maka peneliti nantinya akan dapat menjabarkan tujuan dari penelitian ini yaitu strategi komunikasi internal yang dilakukan oleh *Human Capital* Telkomsel dalam mengkampanyekan sosialisasi fasilitas kesehatan periode 2016–2017.

3.3 Key Informan dan Informan

Infroman ialah orang yang bisa memberikan keterangan maupun informasi tentang masalah yang sedang diteliti dan juga bisa berperan sebagai seorang

narasumber selama proses penelitian, informan dari sebuah penelitian dapat terbagi menjadi tiga kelompok, Adrianto (2011, h. 61-62):

1. Informan kunci
2. Informan ahli, yaitu seorang ahli yang memahami dan bisa memberikan penjelasan dari berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan juga tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal.
3. Informan Insidental, yaitu siapa saja yang dapat ditemukan di wilayah penelitian yang diduga bisa memberikan informasi mengenai masalah yang diteliti.

Dengan mengacu pada penjelasan mengenai informan menurut Adrianto dan juga menyesuaikan dengan topik penelitian, maka peneliti menentukan dua informan yaitu :

1. Dody Setiadi *General Manager Human Capital Communication* Telkomsel sebagai informan kunci.
2. Enjun Hapsari Eni Setiawati *Staff Numbering, Capacity and Quality Control Integrated Sales Channel Management Group* sebagai informan insidental

Berikut alasan peneliti menentukan dua informan sebagai narasumber penelitian ini:

1. Peneliti memilih Doddy selaku informan karena beliau merupakan salah satu orang yang ikut dalam proses pembuatan informasi yang akan disebarkan di internal Telkomsel mewakili *Human Capital*

Communication dan juga beliau merupakan pemimpin dari divisi *Human Capital Communication* di mana divisi tersebut merupakan ujung tombak komunikasi dari *Human Capital Management*.

2. Peneliti memilih Enjun Hapsari sebagai informan insidental dikarenakan beliau merupakan salah satu karyawan yang sudah menerima sosialisasi layanan fasilitas kesehatan periode 2016–2017 sehingga mengetahui sosialisasi tersebut dan bisa memberikan informasi untuk digunakan dalam penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Di dalam sebuah penelitian kualitatif terdapat beberapa teknik maupun metode pengumpulan data. Menurut Kriyanto (2006, dalam Adrianto, 2011, h. 178) teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif terdiri dari observasi atau pengamatan, wawancara mendalam, pengamatan lapangan, *focus group discussion*, dan studi kasus.

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, Sugiyono (2012, h. 225). Pada penelitian ini, peneliti memperoleh data melalui wawancara mendalam yang peneliti lakukan. Wawancara mendalam (*intense/depth interview*) ialah sebuah teknik pengumpulan data maupun informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan dengan tujuan mendapatkan data lengkap dan mendalam. Dalam wawancara mendalam, pewawancara relatif tidak

memiliki kontrol dari respon informan, informan memiliki kebebasan dalam memberikan jawaban – jawaban yang lengkap, mendalam, dan tidak ada yang disembunyikan dengan cara melakukan wawancara yang berlangsung informal seperti sedang bercakap – cakap, Adrianto (2011, h. 178).

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder ialah sumber data yang tidak langsung, data yang tidak diperoleh secara langsung dari pengolahan data. Data tersebut bisa berupa hasil pengolahan yang lebih lanjut dari data primer yang disajikan ke dalam bentuk lain maupun dari orang lain, Sugiyono (2012, h. 225). Menurut Nasution (2003, dalam Adrianto, 2011, h. 185), data penelitian naturalistic dapat diperoleh dari sumber bukan manusia., di antaranya dokumen atau bahan statistik. Bentuk dokumen dapat berupa tulisan pribadi, seperti buku harian, surat – surat, dan dokumen resmi.

3.5 Teknik Keabsahan Data

Danim (2002, dalam Adrianto, 2011, h. 193) menyatakan bahwa dalam sebuah proses kerja ilmiah akan memenuhi kriteria objektivitasnya apabila persyaratan kesahihan (validitas) dan keterandalannya (reliabilitas) terpenuhi. Berikut merupakan kriteria – kriteria tersebut:

1. Desain penelitian dibuat secara benar dan baik.
2. Fokus penelitian tepat.
3. Instrumen dan cara pendataan akurat.
4. Pengolahan dan analisis data dapat menjawab tujuan penelitian

5. Penarikan kesimpulan dilakukan secara kongruen (sebangun) dengan hasil analisis data.
6. Hasil penelitian memberi manfaat bagi pengembangan ilmu dan perbaikan praktis.
7. Rekomendasi penelitian memiliki kegunaan bagi pengembangan lebih lanjut.

Dalam penelitian kualitatif uji validitas dan reliabilitas disebut juga keabsahan data sehingga instrumen maupun alat ukur yang digunakan akurat dan juga dapat dipercaya. Keabsahan data ini akan melalui sebuah instrumen atau alat ukur yang sah dalam penelitian kualitatif. Walau dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrumen kunci, alat lain yang digunakan pun harus valid dan reliabel. Tujuan dari instrumen penelitian kualitatif yaitu menggali data yang akurat dan benar sehingga diakhir penelitian dapat memecahkan masalah penelitian. Maka dari itu uji validitas atau keabsahan data memiliki pengaruh yang besar terhadap hasil penelitian yang sesuai dengan kondisi dan situasi fakta dan data di lapangan, Adrianto (2011, h. 194).

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik triangulasi dalam menguji kredibilitas. Triangulasi ialah strategi untuk menguji validitas dan reliabilitas penelitian dalam menganalisis temuan, yakni untuk mengontrol bias dan mengembangkan masalah, Basheer, Azeem, dan Afzal (2008, h. 41). Triangulasi merupakan sebuah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar dari data itu untuk keperluan pengecekan maupun sebagai pembanding terhadap data itu. Denzin dalam Moleong (2004, h. 178) membedakan empat

macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan di mana memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, catatan lapangan, transkrip wawancara, dan materi – materi lain yang telah dikumpulkan yang dapat meningkatkan pemahaman peneliti mengenai materi tersebut dan juga untuk memungkinkan peneliti menyajikan apa yang sudah peneliti temukan kepada orang lain. Analisis data dapat dibagi pada unit – unit yang dapat ditangani perangkumannya, pencarian pola – pola, penemuan yang penting dan perlu dipelajari, dan pembuatan keputusan yang akan dikatakan kepada orang lain, Adrianto (2011, h. 220).

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan model analisis data oleh Miles dan Huberman dalam Adrianto (2011, h. 223), terdapat tiga jenis kegiatan dalam analisis data:

1. Reduksi

Proses reduksi tidak dapat terpisah dari analisis. Reduksi merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang mempertajam, memfokuskan, memilih, membuang, menyusun data dalam sebuah cara di mana kesimpulan akhir bisa digambarkan. Reduksi data akan terjadi secara berkelanjutan sampai tahap akhir.

2. *Data Display*

Data Display atau model data dapat didefinisikan sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang memperbolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk teks naratif merupakan bentuk yang paling sering dari model data kualitatif.

3. Penarikan / Verifikasi Kesimpulan

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

UMMN