



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 melakukan penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif juga merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian kualitatif dapat digunakan sebagai alternatif penelitian *public relations* untuk menghasilkan informasi yang lebih mendalam dan mampu mendeskripsikan realitas secara alamiah. Sifat informasi yang mendalam dan alamiah ini memungkinkan karena penelitian kualitatif mengajak subjek riset untuk mengekspresikan opini atau nilai-nilai pribadinya secara lebih bebas dan mendalam (Kriyantono:2012).

Peneliti menggunakan sifat penelitian deskriptif dimana menurut Kriyantono (2009:67) penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang

bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Sehingga sifat deskriptif dapat memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti.

Bungin (2007:68) juga menyebutkan bahwa format deskriptif pada penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi, dan fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat dan berupaya untuk menarik realitas tersebut ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran mengenai kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu.

Pertimbangan peneliti dalam memilih metode kualitatif adalah agar dapat memahami lebih dalam mengenai objek yang diteliti. Jenis penelitian ini juga fleksibel, sehingga dapat disesuaikan dengan realitas di lapangan. Untuk membedah fenomena mengenai strategi *public relations* pada proses *rebranding* yang digunakan Asuransi Jiwasraya. Peneliti yakin bahwa metode ini dapat mengolah penelitian secara lebih dalam.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus (*case study*). Studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang menelaah satu kasus secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif (Ardianto, 2010:64).

Tujuan pendekatan studi kasus adalah meningkatkan pengetahuan mengenai peristiwa-peristiwa komunikasi kontemporer yang nyata, dalam konteksnya. Studi kasus juga memungkinkan penulis untuk mengumpulkan informasi yang detail dan kaya, mencakup dimensi-dimensi sebuah kasus tertentu atau beberapa kasus kecil dalam rentang yang luas. (Daymon & Holloway, 2008:162)

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus karena peneliti ingin mendalami segala hal yang berkaitan dengan strategi *public relations* pada proses *rebranding* yang digunakan Asuransi Jiwasraya. Oleh karena itu, peneliti diharapkan dapat memperoleh informasi yang komprehensif dengan sumber data yang beragam.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan paradigma konstruktivistik yang mempercayai bahwa seseorang mencari pemahaman atas dunianya dengan membangun arti yang subjektif dari pengalamannya (Creswell, 2013:8). Agus Salim (2006:71) menyatakan bahwa realitas itu ada dalam beragam bentuk konstruksi mental yang didasarkan pada pengalaman sosial, bersifat lokal dan spesifik, serta tergantung pada pihak yang melakukannya. Oleh karena itu, realitas yang diamati oleh seseorang tidak bisa digeneralisasikan kepada semua orang karena hubungan antara pengamat dan objek merupakan satu kesatuan, subjektif, dan merupakan hasil perpaduan interaksi di antara keduanya.

Melalui paradigma ini, peneliti mengkonstruksi pengalaman melalui wawancara yang dilakukan kepada narasumber dan juga membangun artian

subjektif dari data-data kepustakaan yang didapatkan dalam memaparkan strategi *public relations* yang digunakan pada proses *rebranding* PT Asuransi Jiwasraya (Persero).

3.3 Key Informan dan Informan

Menurut Moleong, Miles, et al (2004) dalam Ardianto (2010:61), informan penelitian terdiri atas tiga kelompok, yaitu informan kunci, informan ahli dimana para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, dan informan insidental yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti.

Berdasarkan judul dan tema yang telah ditetapkan, maka peneliti memilih beberapa narasumber untuk mendapatkan informasi yang relevan. Berikut adalah *key informan* yang menjadi narasumber bagi peneliti:

1. Bapak Eggie Herdianto dari Divisi Pemasaran PT Asuransi Jiwasraya (Persero).
2. Ibu Wiwik Prihatini selaku Kepala Bagian Humas PT Asuransi Jiwasraya (Persero).
3. Bapak Andryan Wijaya selaku PR Consultant dari Fortune PR yang merupakan konsultan yang bekerjasama dalam proses *rebranding* Asuransi Jiwasraya.

4. Ibu Estikoma selaku *project leader* dari Fortune Indonesia yang menangani proyek *rebranding* Asuransi Jiwasraya.

Sedangkan untuk informan ahli, peneliti memilih Bapak Archie Ardian selaku *Senior Brand Consultant* pada konsultan DM-ID yang berfokus pada *brand* dan *branding*.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data utama dalam penelitian kualitatif. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data primer adalah dengan melakukan *in-depth interview* atau wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam (Ardianto, 2010:178).

Wawancara mendalam juga memungkinkan periset untuk mengeksplorasi informasi yang terjadi saat sekarang, di masa lalu, dan di masa datang dengan bebas dan mendalam (Kriyantono: 2012). Percakapan akan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dan yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan sumber yang memiliki kapasitas untuk dapat memberikan informasi secara mendalam, yaitu Humas Asuransi Jiwasraya, Marketing Asuransi Jiwasraya, dan PR Consultant Fortune PR.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data yang digunakan dalam melengkapi data primer dan dapat disebut juga dengan data tambahan. Selain wawancara, peneliti juga mengumpulkan data dengan studi kepustakaan dan dokumentasi. Dokumen dapat berupa artikel, foto, dokumen privat, pemberitaan, serta buku-buku relevan lainnya yang berkaitan dengan proses *rebranding* PT Asuransi Jiwasraya (Persero).

3.5 Keabsahan Data

Salah satu teknik dalam melakukan pengecekan keabsahan data dari penelitian kualitatif adalah dengan triangulasi. Moleong (2011:330) menyatakan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.

Norman K. Denzin juga mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Dalam Ruslan (2013:234), triangulasi dikatakan sebagai analisis jawaban subyek dengan meneliti kebenarannya secara data empiris atau lainnya. Terdapat empat macam teknik triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi dengan Sumber

Triangulasi jenis ini dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan masyarakat umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

2. Triangulasi Waktu

Triangulasi jenis ini menjelaskan bahwa perubahan suatu proses dan perilaku manusia setiap waktu sering berubah-ubah sehingga periset perlu mengadakan observasi tidak hanya satu kali.

3. Triangulasi Teori

Triangulasi teori memanfaatkan dua atau lebih teori sebagai perbandingan untuk keperluan rancangan riset, pengumpulan data, dan analisis data secara lebih lengkap agar hasilnya lebih komprehensif.

4. Triangulasi Metode

Triangulasi jenis ini merupakan usaha pengecekan keabsahan data dan temuan riset, maka triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk memperoleh hal yang sama.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teori untuk memeriksa keabsahannya dengan memanfaatkan sesuatu di

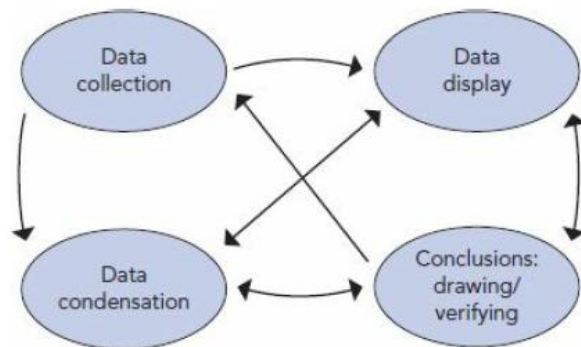
luar data perusahaan dalam memverifikasi atau menjadi pembanding dengan data yang diperoleh.

3.6 Teknik Analisis Data

Kriyantono (2009:194) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif dimulai dari analisis berbagai data yang berhasil dikumpulkan periset di lapangan, baik melalui observasi, wawancara mendalam, *focus group discussion* (FGD), maupun dokumen-dokumen. Data tersebut kemudian diklasifikasikan dalam kategori tertentu.

Miles, Huberman, dan Saldana (2014:12) memaparkan tiga langkah teknik dalam menganalisis data kualitatif, yaitu:

Gambar 3.1 KOMPONEN ANALISIS DATA



1. *Data Condensation*

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, dan mentransformasi data yang diperoleh dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen lainnya. Ketika data telah terkumpul, kegiatan selanjutnya adalah membuat rangkuman,

merumuskan tema, menyusun kategori, dan menulis memo analisis. Kondensasi data bertujuan untuk menajamkan, menyusun, memfokuskan, serta mengorganisasikan data agar peneliti dapat membuat kesimpulan.

2. *Data Display*

Merupakan bentuk pengorganisasian data untuk memudahkan peneliti dalam melihat alur penelitian dan mengamati langkah pengumpulan maupun pengolahan data, yaitu ke dalam bentuk matriks, grafik, dan diagram berdasarkan kategori maupun poin yang akan digunakan dalam menganalisis data.

3. *Drawing and Verifying Conclusions*

Peneliti kemudian menarik kesimpulan dari data yang telah dirangkum dan diorganisasikan ke dalam bentuk penyajian data dalam bentuk diagram atau matriks.

3.7 Fokus Penelitian

Penelitian ini membahas bagaimana strategi *public relations* yang digunakan dalam proses *rebranding* pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) dengan berfokus pada konsep perencanaan strategi *public relations* yaitu *Nine Steps of Strategic Public Relations* oleh Ronald D. Smith, yang terdiri dari:

1. *Formative Research*

- *Analyzing the situation*
- *Analyzing the organization*

- *Analyzing the publics*

2. *Strategy*

- *Establishing goals and objectives*
- *Formulating actions and response strategies*
- *Developing the message strategy*

3. *Tactic*

- *Selecting communication tactics*
- *Implementing the strategic plan*

4. *Evaluation Research*

- *Evaluating the strategic plan*

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) yang berkantor pusat di Jl. Ir. H. Juanda No. 34, Jakarta Pusat. Penelitian dimulai pada bulan September 2014 hingga Januari 2015.

3.9 Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengalami keterbatasan yang berkaitan dengan sifat penelitian kualitatif, yaitu pada proses pengumpulan data yang tidak berjalan mudah seperti yang diharapkan. Data-data spesifik yang dibutuhkan tidak dapat diperoleh, mengingat hal tersebut merupakan aset perusahaan dan juga informan memiliki kesibukan lainnya. Namun peneliti tetap mengikuti prosedur dalam proses pelaksanaan penelitian ini.