



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

Menurut Denim 2002, dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang percaya bahwa “Kebenaran” (*truth*), adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang dalam interaksinya dengan situasi sosial kesejahteraan (Ardianto 2010:59)

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya (*thick description*) melalui pengumpulan data yang sedalam-dalamnya sehingga fenomena yang diteliti mampu dijelaskan. Pada penelitian kualitatif, yang lebih ditekankan adalah kedalaman (kualitas) bukan banyaknya (kuantitas) data. (Kriyantono 2010:56-57).

Penelitian kualitatif memiliki sejumlah ciri-ciri yang membedakannya dengan penelitian jenis lainnya. Adapun beberapa ciri-ciri penelitian kualitatif sebagai berikut (Raco, 2010:56):

1. Latar Alamiah

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

2. Induktif

Cara induktif 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 peroleh 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.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu berusaha mendapatkan informasi selengkap dan sedetail mungkin mengenai komunikasi internal dan alam membangun loyalitas karyawan dengan menggunakan wawancara mendalam, dan studi dokumen. Penulis memaparkan dan menjelaskan secara mendalam strategi komunikasi internal PT Infracom technology dalam membangun loyalitas karyawan.

Menurut Sandjaja & Heriyanto (2006:110) 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 dimana bertujuan untuk mendeskripsikan secara detail penerapan strategi komunikasi internal PT Infracom technology dalam menjaga loyalitas karyawan.

3.2 Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Studi kasus merupakan metode riset yang digunakan untuk meneliti, menguraikan dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis (Kriyantono,2010:65)

Adapun Kriyantono (2010:63) 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.

Mulyana dalam Kriyantono (2010:67) menjelaskan bahwa dengan metode studi kasus, periset berupaya secara saksama dan dengan berbagai cara mengkaji sejumlah besar variable 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 dari metode penelitian studi kasus, antara lain:

1. **Partikularistik.** Artinya studi kasus terfokus pada situasi, peristiwa, program atau fenomena tertentu.
2. **Deskriptif.** Metode studi kasus memberikan hasil akhir berupa deskripsi detail dari topik yang diteliti.
3. **Heuristik.** Metode studi kasus membantu khalayak memahami apa yang sedang diteliti. Interpretasi baru, perpektif baru, dan makna baru merupakan tujuan dari metode ini.

4. **Induktif.** Studi kasus bermula dari data-data di lapangan, kemudian menyimpulkan ke dalam tataran konsep atau teori.

Dalam penelitian ini, studi kasus digunakan untuk meneliti serta memaparkan dan menjelaskan secara komprehensif strategi Employee Relations yang dilakukan PT Infracom Technology dalam membangun loyalitas karyawan.

Paradigma dalam penelitian ini adalah post-positivis. Paradigma post-positivis digunakan untuk mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian didasarkan pada data-data yang relevan.

Paradigma post-positivis dimana kebenaran didasarkan pada esensi (fenomena dan verifikasi) dan kebenarannya bersifat holistik. 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 (Muhadjir, 2009:79).

3.3 Key Informan Penelitian

Daymon dan Holloway (2008:207) 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 guna memastikan bahwa informan-informan tersebut cukup mewakili dan memiliki pengetahuan lebih pada objek penelitian sehingga memiliki informasi yang relatif lengkap.

Sesuai dengan tujuan awal penelitian yaitu mengetahui serta menggambarkan proses implementasi konsep yang digunakan, oleh karena itu dipilih nara sumber yang memiliki hubungan erat dengan program tersebut, yakni:

Karakteristik *Key* informan :

1. Memahami dan berkontribusi langsung dalam pembentukan strategi *employee relations*.
2. Sudah bekerja selama 3-4 tahun di PT Infracom Technology.
3. Mengetahui kondisi komunikasi internal, budaya dan iklim perusahaan dengan baik.

Karakteristik Informan ;

1. Bergerak di bidang pengelolaan Sumber Daya Manusia.
2. Memahami kajian *employee relations* dengan baik.

a. *Key* informan :

1. Nama : Irfan Fakhruddin

Jabatan : Human Resource Department PT Infracom Technology

Beliau adalah satu satunya *Human Resources* yang ada di PT Infracom Technology, beliau turut andil dalam perencanaan dan pelaksanaan program internal. Beliau sudah bekerja dengan PT Infracom Technology dari tahun 2011, sehingga mengetahui kondisi komunikasi internal, budaya dan iklim perusahaan dengan baik. Melalui wawancara ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan penelitian mengenai strategi *employee relations* yang digunakan di perusahaan PT Infracom Technology.

2. Nama : Kristina Maria

Jabatan : *Corporate Secretary* PT Infracom Technology

Dalam perencanaannya, *Human Resources* bertanggung jawab langsung dengan direktur utama dalam mengimplementasikan suatu program internal, tanggung jawab *Human Resources* tersebut disampaikan melalui *Corporate Secretary*. Beliau turut membantu dalam menyempurnakan suatu program internal yang dituju oleh direktur utama. Melalui wawancara ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan penelitian mengenai strategi *employee relations* yang digunakan di perusahaan PT Infracom Technology serta dapat menjadi pembanding dari hasil wawancara dengan narasumber lainnya.

3. Nama : Martha Christiana

Jabatan : *Account Manager*

Beliau adalah salah satu karyawan yang sudah mengabdikan dengan PT Infracom Technology dalam kurun waktu empat tahun. Periode tersebut cukup mewakili jawaban yang dapat menjadi perbandingan dari hasil wawancara dengan dua narasumber sebelumnya. Dari hasil wawancara ini, dapat mewakili sudut pandang karyawan mengenai strategi *employee relations* yang sudah dilakukan oleh perusahaan PT Infracom Technology serta dapat menjadi pembanding dari hasil wawancara dengan narasumber lainnya.

b. Informan :

1. Nama : Jonathan Bryan

Jabatan : *Web and Product development Manager*, PT Career Building Indonesia.

Beliau merupakan manager dari produk jasa recruitment melalui portal online Career Building. Beliau dirasa dapat mewakili sistem HR yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan dan mengetahui dengan jelas terkait dengan komunikasi internal yang terjadi di suatu perusahaan. Melalui wawancara tersebut, diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap strategi yang diterapkan oleh PT Infracom Technology.

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 adalah mendapatkan data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berdasarkan sumber data primer dan sekunder. Dalam upaya mengumpulkan data untuk kelengkapan penelitian, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

3.4.1 Data Primer

Menurut Lofland dalam (Moleong, 2010:57), 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 merupakan sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan menggunakan pendoman wawancara (Bungin 2008:108).

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, 2010:189).

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

dengan permasalahan sehingga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih lengkap (Kriyantono, 2010:101).

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu (Suyanto, 2011:55). 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, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen dan sebagainya (Suyanto, 2011:186).

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

1. 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.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan buku buku kajian *internal communications* dan *employee relations*. Buku tersebut

akan menjadi referensi bagi penulis untuk membahas dan menganalisa penelitian ini.

2. 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.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil beberapa data data perusahaan untuk menjadi referensi. Data data perusahaan tersebut adalah profil perusahaan.

3. Pemberitaan Media

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

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pemberitaan media untuk memperdalam penelitian penulis. Pemberitaan media yang digunakan terkait dengan fenomena perusahaan yang menjalankan fungsi *employee relations*. pemberitaan media didapat dari media online dan media cetak.

3.5 Keabsahan Data

Untuk memperoleh keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi data (seringkali disebut triangulasi sumber) yaitu upaya peneliti untuk mengakses

sumber-sumber yang lebih bervariasi guna memperoleh data berkenaan dengan persoalan yang sama, misalnya suami dengan isteri dan anak mengenai penggunaan televisi dalam keluarga. Hal ini berarti peneliti bermaksud menguji data yang diperoleh dari satu sumber (untuk dibandingkan) dengan data dari sumber lain (Pawito, 2007: 99)

Triangulasi Sumber adalah membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi. Kriyantono (2010:70-71)

3.6 Teknik Analisis Data

Ardianto (2010:215) menjelaskan bahwa analisis adalah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan. Menyusun berarti menggolongkannya dalam pola, tema atau kategori. Tanpa kategorisasi atau klasifikasi data, akan terjadi tidak terstruktur.

Ada tiga komponen untuk menganalisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Ardianto (2010:223)

1. Reduksi

Reduksi data adalah bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, menyusun data dalam suatu kesimpulan akhir yang digambarkan.

2. model data (data display)

peneliti mendefinisikan model data sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun dan mempersilahkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk yang digunakan berupa teks naratif.

3. Penarikan/ Verifikasi kesimpulan

Kegiatan menetapkan simpulan terhadap hasil penafsiran dan evaluasi. Kegiatan ini meliputi pencarian makna data serta memberi penjelasan. Pada penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan menyimpulkan data yang disajikan dan disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah ditentukan

UMMN