



### **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 dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data yang mendalam, sehingga dapat menjelaskan fenomena yang diteliti.

Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. David Williams dalam Moleong (2010:5) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang memiliki perhatian atau ketertarikan secara alamiah.

Hal utama yang mendasari perbedaan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif ialah bahwa penelitian kualitatif didasari dengan fokus pada persoalan mengenai kedalaman (kualitas) data, bukan mengenai banyaknya (kuantitas) data (Kriyantono, 2010:56-57). Secara singkat, terdapat beberapa fungsi dan manfaat dari penelitian kualitatif (Moleong 2010:7), antara lain:

1. Penelitian kualitatif bermanfaat untuk memahami isu-isu rumit mengenai suatu proses.
2. Penelitian kualitatif bermanfaat untuk keperluan evaluatif.
3. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti latar belakang fenomena yang tidak dapat diteliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.
4. Penelitian kualitatif bermanfaat untuk meneliti suatu fenomena berdasarkan segi prosesnya.

Dari beberapa definisi dan penjelasan manfaat mengenai penelitian kualitatif, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif dilaksanakan dengan tujuan untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya terkait dengan perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dan pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2010:6).

Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif di mana peneliti mencoba menggambarkan bagaimana realitas yang terjadi di Pullman Jakarta Indonesia dalam proses *re-branding* Hotel Nikko Jakarta menjadi Pullman Jakarta Indonesia dengan menerapkan strategi *Public Relations* di dalamnya.

Pada umumnya, penelitian kualitatif deskriptif digunakan dengan tujuan untuk menggambarkan atau deskripsikan populasi yang sedang diteliti (Kriyantono, 2006: 59). Dalam penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan adalah data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang diperoleh selama penelitian mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, serta dokumen resmi lainnya (Moleong, 2010:11).

Berdasarkan kesimpulan mengenai definisi penelitian kualitatif, dapat pula disimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif ini dinilai sesuai untuk menjelaskan fenomena yang terjadi dalam penelitian ini, yakni mengenai strategi yang dilakukan oleh *Public Relations* dalam proses *re-branding* Hotel Nikko Jakarta menjadi Pullman Jakarta Indonesia.

### **3.2. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah studi kasus. Studi kasus merupakan metode penelitian yang menggunakan berbagai sumber data (sebanyak mungkin) yang dapat digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau suatu peristiwa secara sistematis (Kriyantono, 2006:65).

Metode studi kasus ini dinilai sangat membantu penelitian deskriptif dalam mengungkap suatu fenomena yang terjadi. Hal ini terkait dengan hasil akhir yang diperoleh dari studi kasus deskriptif adalah deskripsi mendalam dari topik yang diteliti (Kriyantono, 2010: 66).

Metode studi kasus akan dipergunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui strategi PR yang digunakan dalam proses *re-branding* Hotel Nikko Jakarta menjadi Pullman Jakarta Indonesia.

### 3.3. Paradigma Penelitian

Harmon dalam Moleong (2010:49) mendefinisikan paradigma sebagai cara mendasar untuk mempersepsi, berpikir, menilai dan melakukan yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang visi realitas. Guba dan Lincoln menyebutkan bahwa terdapat empat jenis paradigma, yakni paradigma *positivism*, *post-positivism*, *critical theory*, dan *constructivism*.<sup>3</sup>

Paradigma yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini ialah *post-positivisme*, yang merupakan perbaikan dari paradigma *positivisme* yang telah ada sebelumnya.

Phillips dan Burbules dalam Creswell (2009:7) menyebutkan asumsi-asumsi dasar mengenai paradigma *post-positivis*, antara lain:

---

<sup>3</sup> dalam jurnal "Paradigma dan Metodologi Penelitian" oleh Dedy N. Hidayat

1. Pengetahuan pada dasarnya bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apapun.
2. Penelitian merupakan proses membuat klaim-klaim, kemudian menyaring sebagian klaim tersebut menjadi klaim-klaim lain yang kebenarannya jauh lebih kuat.
3. Pengetahuan dibentuk oleh data, bukti, dan pertimbangan logis.
4. Penelitian harus mampu mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar, pernyataan yang dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya atau mendeskripsikan relasi kausalitas dari suatu persoalan.
5. Aspek terpenting dalam penelitian adalah sikap objektif. Para peneliti harus menguji kembali metode dan kesimpulan yang sekiranya mengandung bias.

Paradigma *post-positivisme* menilai bahwa kebenaran tidak hanya satu, melainkan lebih kompleks sehingga tidak dapat hanya terikat pada satu teori maupun konsep tertentu saja. Paradigma *post-positivisme* menyatakan bahwa metodologi pendekatan eksperimental melalui observasi dipandangan tidak mencukupi, melainkan harus dilengkapi dengan triangulasi, yaitu penggunaan beragam metode, sumber data, periset, dan teori (Salim, 2006:87).

### 3.4. *Key Informan dan Informan Penelitian*

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian terhadap hasil wawancara yang diperoleh yang akan dilakukan dengan beberapa pihak yang terlibat dalam proses *re-branding* Hotel Nikko Jakarta menjadi Pullman Jakarta Indonesia. Proses wawancara bertempat pada *management office* hotel Pullman Jakarta Indonesia yang berlokasi di Jl. M.H. Thamrin no. 59, Jakarta Pusat, 10350.

Terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, *key informan* atau narasumber utama dalam penelitian ini ialah pihak yang mengetahui dan terlibat langsung dalam proses *re-branding* Hotel Nikko Jakarta menjadi Pullman Jakarta Indonesia. Beberapa pihak yang layak menjadi *key informan* dalam penelitian ini, adalah:

#### 1. Informan I

- Nama : Amelia Defrina
- Jabatan : *Public Relations Manager PJI*
- Pemilihan *informan* ini didasari oleh alasan bahwa informan tersebut merupakan salah satu pihak internal perusahaan yang mengetahui dan menjalankan secara mendalam mengenai strategi *Public Relations* yang digunakan untuk mengkomunikasikan perubahan dalam proses *re-branding* Hotel Nikko Jakarta menjadi Pullman Jakarta Indonesia, baik untuk publik internal maupun eksternal perusahaan.

## 2. Informan II

- Nama : Vicky Azhari
- Jabatan : *Training Officer* PJI
- Pemilihan informan kedua tersebut didasari alasan bahwa informan tersebut berperan penting dalam menjalankan program *employee relations* dalam mengkomunikasikan *re-branding* kepada seluruh *staff* hotel PJI, baik dalam bentuk kegiatan *training, employee gathering*, ataupun seminar.

## 3. Informan III

- Nama : Niken Widi Hapsari
- Jabatan : *Senior Public Relations Consultant* – Fortune PR
- Pemilihan informan ketiga didasari alasan bahwa informan eksternal tersebut merupakan praktisi ahli dalam bidang *Public Relations* yang kredibel dan objektif dalam memberikan pendapat dan saran mengenai strategi *Public Relations* yang digunakan dalam proses *re-branding* Hotel Nikko Jakarta menjadi Pullman Jakarta Indonesia.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Lofland dan Lofland dalam Moleong (2010:157) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, data yang menjadi sumber utama ialah data yang berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan tindakan sebagai sumber data

utama diperoleh dari hasil wawancara yang dicatat dengan menggunakan alat tulis, atau melalui perekaman *video/audio tapes*, pengambilan foto, atau *film*.

Dalam upaya mengumpulkan data untuk kelengkapan penelitian, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode sebagai berikut:

#### 1. Wawancara mendalam (*depth interview*)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara secara mendalam untuk sebagai pengumpul data primer. Wawancara mendalam merupakan suatu cara dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan *key informan* agar mendapatkan data yang lengkap dan mendalam (Kriyantono, 2006:100).

Wawancara mendalam merupakan sebuah proses yang dilakukan untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dengan *informan* atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara (Bungin, 2008: 108).

Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung dari sumber yang dinilai memiliki kapasitas dalam memberikan informasi terkait strategi komunikasi *Public Relations* yang digunakan dalam proses *re-*

*branding* Hotel Nikko Jakarta menjadi Pullman Jakarta Indonesia.

## 2. Studi Pustaka

Studi pustaka dalam penelitian ini berfungsi sebagai data sekunder untuk melengkapi data primer yang telah didapatkan sebelumnya. Kelengkapan data tersebut dapat berupa materi publisitas, baik *press release*, *news letter*, dan artikel pemberitaan lain yang terdapat di media massa, baik cetak, elektronik, maupun *online*.

## 3. Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung sesuatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan oleh objek tersebut (Kriyantono, 2006:110). Pada umumnya, hal yang diamati dalam suatu penelitian ialah interaksi yang merupakan perilaku percakapan yang terjadi di antara subjek yang diteliti.

### 3.6. Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, metode yang dipilih untuk melakukan pengujian keabsahan data ialah dengan menggunakan metode triangulasi data. Peneliti menggunakan metode triangulasi data dengan tujuan untuk memeriksa kebenaran data tertentu dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, waktu yang berlainan, dan dengan menggunakan metode yang berlainan. Triangulasi data tidak sekedar menilai kebenaran data, tetapi juga menyelidiki validitas tafsiran kita mengenai data tersebut (Nasution dalam Elvinaro Ardianto, 2010: 97).

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan salah satu praktisi ahli dalam bidang *Public Relations* yakni Ibu Niken Widi Hapsari yang merupakan *Senior Public Relations Consultant* dari konsultan *Public Relations Fortune PR*. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan implementasi strategi *Public Relations* yang telah dijalankan oleh *Public Relations Hotel Nikko Jakarta* dalam proses *re-branding*. Metode triangulasi data dilakukan dengan tujuan untuk membandingkan hasil pengamatan dan hasil wawancara dengan pihak internal perusahaan dengan pihak eksternal mengenai strategi *Public Relations* yang digunakan dalam proses *re-branding*.

### 3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah proses pengurutan data dan mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar (Patton dalam Elvinaro Ardianto, 2010: 217). Analisis data berbeda dengan penafsiran, yakni memberikan arti signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan antara dimensi-dimensi uraian.

Menurut Miles dan Huberman ada tiga jenis kegiatan dalam analisis data (Elvinaro, 2010: 223), yaitu :

#### 1. Reduksi

Reduksi bukan sesuatu yang terpisah dari analisis, ini merupakan bagian dari analisis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan.

Reduksi data terjadi secara berkelanjutan hingga laporan akhir. Bahkan sebelum data secara aktual dikumpulkan, reduksi data antisipasi terjadi sebagaimana diputuskan oleh peneliti (sering tanpa kesadaran penuh). Sebagaimana pengumpulan data berproses, terdapat beberapa bagian selanjutnya dari reduksi data yakni dengan membuat rangkuman, membuat tema-tema, membuat gugus, membuat pemisah, dan menulis memo.

## 2. Model Data / *Data Display*

Model data sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pedeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif selama ini adalah teks naratif.

## 3. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

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

### 3.8. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengerucutkan pokok permasalahan yang akan menjadi fokus penelitian. Hal yang menjadi fokus penelitian ialah strategi *Public Relations* yang digunakan oleh *Public Relations Pullman Jakarta Indonesia* dalam mengomunikasikan perubahan *brand* atau *re-branding* yang dilakukan.