



### **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 Sifat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka sifat penelitian ini adalah deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, kepercayaan orang yang akan diteliti dan semuanya tidak dapat di ukur dengan angka. Dalam penelitian ini, teori yang digunakan dalam penelitian tidak dipaksakan untuk memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang telah diteliti (Sulistyo,2006:24).

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan alat-alat yang mewakili jumlah, intensitas atau frekuensi. Peneliti menggunakan dirinya sendiri sebagai perangkat penelitian, serta mengupayakan kedekatan dan keakraban antara dirinya dengan obyek atau subyek penelitiannya. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan (Bungin,2005:68), menyatakan bahwa penelitian yang menggunakan format deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realita sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu sebagai suatu ciri,

karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang mencoba mencari penjelasan yang tepat dan cukup dari semua aktifitas, obyek, proses dan manusia. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan fakta, identifikasi dan meramalkan hubungan dalam dan antara variabel. Penelitian deskriptif yaitu mengumpulkan data berdasarkan faktor- faktor yang menjadi pendukung terhadap objek penelitian, kemudian menganalisa faktor- faktor tersebut untuk dicari peranannya (Arikunto, 2010: 151).

Penelitian deskriptif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi (Sudjana,2009:3). Dengan adanya definisi yang telah dipaparkan di atas peneliti akan merangkum sejumlah data besar yang masih mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan. Data yang dimaksud adalah hasil wawancara mendalam dengan *Corporate Secretary* , *Senior Manager* PKBL PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk dan beberapa pihak yang terkait dengan penelitian ini.

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian ini memfokuskan pada studi kasus yang merupakan penelitian rinci mengenai suatu obyek tertentu selama kurun waktu tertentu dengan cukup mendalam dan menyeluruh. Menurut Creswell dalam

(Bungin,2005:38) studi kasus ialah suatu pendekatan yang bertujuan untuk mempertahankan keutuhan (*wholeness*) dari obyek, artinya data yang dikumpulkan dalam rangka studi kasus dipelajari sebagai suatu keseluruhan yang terintegrasi, dimana tujuannya yaitu untuk mengembangkan pengetahuan yang mendalam mengenai obyek yang bersangkutan yang berarti bahwa studi kasus harus bersifat sebagai penelitian yang deskriptif. Pada umumnya studi kasus digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif. Format deskriptif kualitatif studi kasus, memusatkan diri pada suatu unit tertentu dari berbagai fenomena. Dari ciri yang demikian memungkinkan studi ini dapat mendalam oleh karenanya kedalaman data yang menjadi pertimbangan dalam penelitian model ini.

Ardianto (2010:64) menjelaskan mengenai studi kasus sebagai pendekatan dalam penulisan yang menelaah suatu kasus secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. Definisi tersebut mengartikan bahwa peneliti studi kasus merupakan orang yang paham mengenai kasus yang sedang diteliti. Pemahaman mendalam mengenai kasus dapat diperoleh melalui berbagai sumber seperti media massa, individu, keluarga, dan perusahaan atau organisasi.

Pemahaman mengenai kasus juga dapat diperoleh dengan berinteraksi secara intensif melalui orang-orang yang terlibat dalam suatu kasus. Apabila kasus tersebut melibatkan sebuah perusahaan atau lembaga, maka informasi mengenai kasus dapat diperoleh dengan mewawancarai mulai dari pimpinan sampai dengan karyawan. Dengan adanya definisi yang telah dipaparkan diatas peneliti menggunakan metode studi kasus dengan tujuan untuk memahami dan

mengetahui secara mendalam mengenai program CSR “*Higway Safety Driving*” yang dilakukan oleh PT Jasa Marga.

### **3.3 Key Informan dan Informan**

#### **3.3.1 Key Informan**

Syarat *key informan* adalah orang yang terlibat langsung dalam kegiatan CSR “*Highway Safety Driving*” yang dilakukan oleh PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk.

Berkaitan dengan tujuan penelitian kualitatif, maka dalam prosedur pemilihan *informan* yang terpenting adalah bagaimana menentukan *informan* kunci (*key informan*) atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian (Bugin , 2009:53).

Penentuan siapa yang menjadi *key informan* ini menurut Bugin harus melalui beberapa pertimbangan, diantaranya :

- a) Subyek telah cukup lama dan intensif melakukan kegiatan yang menjadi fokus penelitian secara nyata.
- b) Subyek masih terlibat secara penuh atau aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi perhatian peneliti.
- c) Subyek mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk diwawancarai. (Bugin 2009: 54).

Dalam penelitian ini, *key informan* pertama adalah PM Agus Susyanto, selaku *Senior Manager* PKBL PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk.

Peneliti memilih Pak Agus sebagai *key informan* karena beliau mengetahui mengenai *Scan and monitor, Create CSR Initiative , Communicate CSR Initiative* dalam program CSR “*Highway Safety Driving*” yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian, hal ini berkaitan dengan model yang dipilih oleh peneliti yaitu dari *Coombs and Holladay*. *Key Informan* yang kedua ialah Ibu Ema Hermawati selaku karyawan pada divisi PKBL PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk. Peneliti memilih beliau sebagai *key informan* , karena Ibu Ema ikut berpartisipasi dalam *Formative Research* dan *Evaluation and Feedback* hal ini berkaitan dengan model CSR yang dipilih oleh peneliti yaitu dari *Coombs and Holladay*.

### **3.3.2 Informan**

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian, Ia berkewajiban secara sukarela menjadi tim anggota penelitian walaupun hanya bersifat informal (Moleong, 2009:132).

Dengan demikian yang dimaksud informan adalah orang dalam pada latar penelitian artinya orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Oleh karena itu Ia harus banyak pengalaman tentang latar penelitian dan secara sukarela menjadi anggota tim walaupun bersifat informal. Sebagai anggota tim dengan kebaikannya dan dengan kesukarelaannya Ia dapat memberikan

pandangan dari segi orang dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat.

Dalam penelitian ini *informan*, adalah Ibu Lisye Oktaviana selaku *External Communication Manager Dept. Corporate Communication PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk.* Peneliti memilih Ibu Lisye sebagai *informan* karena beliau memiliki kapasitas untuk memberikan data yang berhubungan dengan kegiatan “*Jasa Marga Goes To Campus*” kegiatan ini menjadi acuan dimana kemudian program tersebut menjadi program awal dari kemunculan kegiatan CSR “*Highway Safety Driving*” terkait *scan and monitoring* dari model proses CSR *Coombs and Holladay*.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan sekunder.

#### **3.4.1 Data Primer**

Data primer menurut Narimawati (2008:98) dalam bukunya “*Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*” bahwa data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan obyek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun

data. Data primer dapat diperoleh dari wawancara mendalam dengan narasumber terpilih. Menurut Kriyantono (2007:69) dalam bukunya *Teknis Praktis Riset Komunikasi* mengatakan bahwa “wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam”. Wawancara ini dilakukan dalam frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif. Pada penelitian ini, peneliti memperoleh data primer dengan cara melakukan wawancara mendalam dengan narasumber terkait dengan pertanyaan yang telah disiapkan secara semi terstruktur dan bersifat terbuka. Narasumber juga diberikan keleluasaan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan peneliti terkait pokok bahasan penelitian.

### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (dicatat pihak lain), umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang tersusun dalam bentuk arsip atau dokumen (Ruslan, 2009:260).

Bila disesuaikan dengan penelitian yang dilakukan, maka data sekunder penulis dapat diperoleh melalui pengumpulan data dari PR atau Humas dan juga melalui studi kepustakaan baik berupa dokumen atau arsip-arsip tertulis lainnya maupun dokumentasi. Semua data tersebut dibutuhkan untuk menjawab masalah pokok penelitian yaitu

“Analisis Implementasi Program Highway Safety Driving Sebagai Kegiatan Corporate Social Responsibility Studi Kasus PT Jasa Marga PERSERO Tbk”. Data dikumpulkan dari berbagai sumber sebagai berikut :

- 1) *Website* resmi dari PT Jasa Marga ([www.jasamarga.com](http://www.jasamarga.com))
- 2) *Annual Report 2013* PT Jasa Marga dan Laporan Kegiatan *Highway Safety Driving*.
- 3) Sejumlah buku dan media elektronik internet terkait CSR.

### **3.5 Keabsahan Data**

Dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Denzin dalam Patton (2007:47) triangulasi terbagi atas empat jenis yaitu :

- 1) **Triangulasi metode**, dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berdeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Atau, peneliti menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai

perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah, transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan. Namun demikian, triangulasi aspek lainnya tetap dilakukan.

2) **Triangulasi antar peneliti** , dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini dapat memperkaya pengetahuan mengenai informasi yang didapat dari subjek penelitian. Tetapi perlu diperhatikan bahwa orang yang diajak dalam memperoleh data tersebut harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.

3) **Triangulasi sumber data** , adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena

yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran

- 4) **Triangulasi teori** , merupakan hasil akhir penelitian kualitatif yang berupa sebuah rumusan informasi. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman jika peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh. Tahap ini paling sulit sebab peneliti dituntut memiliki *expert judgement* ketika membandingkan temuannya dengan perspektif tertentu, terlebih jika perbandingannya menunjukkan hasil yang jauh berbeda.

Menurut Patton dalam Moleong (2007:330) triangulasi sumber data dapat dicapai dengan :

- a. Membandingkan data hasil wawancara dengan hasil pengamatan.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan secara pribadi dan dengan apa yang dikatakan didepan umum.
- c. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti orang yang

berpendidikan lebih tinggi atau ahli dalam bidang yang sedang diteliti.

Dari keempat triangulasi, peneliti menggunakan triangulasi sumber data dengan penjelasan sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Matriks Triangulasi Sumber Data**

No	Pertanyaan wawancara	Senior Manager PKBL PT Jasa Marga (P.M.Agus Susyanto)	Karyawan PKBL PT Jasa Marga (Ema Hermawati)	Corporate Secretary PT Jasa Marga (Lisye Oktaviana)	CSR Expert (Rahmatullah)
1	Bagaimana sejarah, visi misi, struktur organisasi PT Jasa Marga?	Mengarahkan untuk melihat website resmi perusahaan	Mengarahkan untuk melihat website resmi perusahaan	Mengarahkan untuk melihat website resmi perusahaan	-
2.	Bagaimana penempatan humas di PT Jasa Marga	Mengarahkan untuk melihat pada struktur organisasi perusahaan	Mengarahkan untuk melihat pada struktur organisasi perusahaan	Menjelaskan bahwa humas dalam Jasa Marga berada pada divisi corporate communication	-
3	Apakah program Highway Safety Driving	Menginginkan program Highway Safety Driving berkelanjutan,	Tidak mengetahui secara pasti program Highway	Mengharapkan program Highway Safety	Idealnya program CSR yang strategis adalah bersifat <i>sustainable</i>

	akan berlanjut (sustainable) ?	namun terbatas pada <i>budget</i>	Safety Driving bisa berlanjut atau tidak	Driving tetap berlanjut.	
4	Apakah Jasa Marga telah melakukan program CSR menurut standar ISO 26000?	Tidak mengetahui secara pasti dan mengarahkan untuk bertanya pada corporate secretary.	Tidak mengetahui secara pasti dan mengarahkan untuk bertanya pada corporate secretary.	Tidak menjadikan ISO 26000 sebagai panduan program Highway Safety Driving.	ISO 26000 bukan menjadi aspek penting dalam pelaksanaan program CSR
5	apakah Jasa Marga melakukan riset sebelum membuat program Highway Safety Driving?	Melihat adanya angka kecelakaan yang meningkat setiap tahunnya	Mengatakan bahwa Jasa Marga melakukan riset namun, tidak menjelaskan secara rinci	Melakukan riset sederhana dengan melihat statistik angka kecelakaan di Jalan Tol setiap tahunnya.	Riset menjadi hal yang penting agar program CSR yang dibuat sesuai dengan isu yang ada
6	Apakah Jasa Marga melihat adanya peluang dari program Highway Safety Driving	Adanya peluang dari program Highway Safety Driving yaitu kompetitor lain yang belum melakukan program CSR sejenis	Mengarahkan untuk bertanya kepada senior manager dan corporate secretary	Adanya peluang dari program Highway Safety Driving yaitu kompetitor lain yang belum melakukan program	Perusahaan harus dapat membuat sebuah program CSR yang berbeda dari kompetitornya

				CSR sejenis	
7	Bagaimana program Highway Safety Driving ini dikomunikasikan dan apa tujuannya/.	Penyampaian pesan dilakukan dengan cara melakukan seminar pada acara Jasa Marga goes to Campus	Penyampaian pesan dilakukan dengan cara melakukan seminar pada acara Jasa Marga goes to Campus	Penyampaian pesan dilakukan dengan cara melakukan seminar pada acara Jasa Marga goes to Campus	Program CSR perlu dikomunikasikan kepada publik terutama target audiens agar mereka mengetahui tujuan dari program CSR tersebut.
8	Bagaimana Jasa Marga melakukan evaluasi program CSR Highway safety Driving?	Mengarahkan untuk bertanya kepada ibu Ema (karyawan pkbl)	Melakukan evaluasi dengan cara menyebarkan kuesioner terkait respon target audiens terhadap program Highway Safety Driving	Melakukan evaluasi dengan cara melihat publisitas media yang positif	Perusahaan perlu mengevaluasi untuk menentukan berhasil atau tidaknya program CSR, perbaikan apa yang harus dilakukan dengan cara survei baku seperti kuesioner.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Bungin (2008:70) , yaitu sebagai berikut :

### 1) Pengumpulan data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

### 2) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data ini bertujuan untuk menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan.

### 3) *Display Data*

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

### 4) Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Merupakan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendeskripsikan fakta yang ada di lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinya.

Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan mengkaji lebih dalam seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.

### **3.7 Fokus Penelitian**

Penelitian ini memfokuskan pada analisis implementasi program CSR *Highway Safety Driving* PT Jasa Marga PERSERO Tbk. yang merupakan obyek dari penelitian ini. Dalam menganalisis implementasi tersebut peneliti memfokuskan penelitian berdasarkan model CSR yang diadopsi dari *Coombs and*

*Holladay yang didalamnya mencakup Scan and Monitor, Formative Research, Create CSR Initiative, Communicate CSR Initiative, Evaluation and Feedback.*

