



### **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 Paradigma Penelitian**

Pada penelitian ini diperlukan paradigma untuk dijadikan landasan peneliti dalam menggunakan metode penelitian. Penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Internal PT Dayamitra Telekomunikasi” ini menggunakan paradigma post positivisme.

Paradigma post positivisme adalah penginterpretasi yang menentang gagasan tradisional tentang kebenaran ilmu pengetahuan dan mengkaji perilaku serta tindakan manusia. Terdapat beberapa asumsi dasar yang menjadi inti dalam paradigma post positivisme, diantaranya adalah:

- a. Pengetahuan yang terdapat dalam paradigma post positivisme bersifat terkaan atau tidak berlandaskan apapun sehingga tidak akan pernah mendapatkan kebenaran absolut. Oleh karena itu dibutuhkan bukti yang harus dibangun untuk memperkuat penelitian.
- b. Penelitian post positivisme merupakan proses yang membuat klaim-klaim kemudian menyaring sebagian klaim tersebut menjadi klaim-klaim yang kebenarannya jauh lebih kuat.
- c. Penelitian yang dilakukan dengan paradigma post positivisme harus mampu mengembangkan dan menjelaskan pernyataan dengan mendeskripsikan relasi kausalitas suatu persoalan.

Dalam paradigma post positivisme terdapat dua perspektif yaitu ontologi post-positivisme dan epistemologi dan aksiologi. Menurut Ardianto dan Bambang (2016, h. 101-104) perspektif post-positivisme merupakan aliran yang ingin memperbaiki kelemahan-kelemahan positivisme yang hanya mengandalkan kemampuan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti sehingga secara ontologis, post-positivisme bersifat *critical realism* yang berarti adanya pandangan bahwa realitas yang terjadi dalam kenyataan merupakan realitas yang sesuai dengan hukum alam. Secara epistemologis menurut Denzin dan Guba (2001 dikutip dalam Ardianto dan Bambang, 2016, h. 104) hubungan antara pengamat atau peneliti dengan objek atau realitas yang diteliti tidak dapat dipisahkan sehingga aliran post-positivis meyakini bahwa subjek tidak dapat mencapai suatu realitas apabila pengamat atau peneliti tidak ikut terlibat dengan objek secara langsung.

Dengan paradigma post positivisme peneliti dapat mengumpulkan data melalui teori tertentu sehingga data yang diperoleh dapat dilihat apakah data tersebut akan mendukung teori yang dipilih atau membantah teori tersebut sehingga diperlukan bukti berupa wawancara mendalam untuk memperkuat penelitian.

### **3.2 Jenis dan Sifat Penelitian**

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pada metode penelitian kualitatif peneliti diharuskan untuk memiliki kedekatan dengan objeknya. Peneliti dipandang sebagai instrument kunci yang terjun langsung untuk mengikuti kegiatan yang ditelitinya (Ardianto, 2011, h. 58). Semiawan (2010, h. 8) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif memperlakukan partisipan sebagai subjek, metode ini memberikan ruang yang lebih luas kepada partisipan. Dalam penelitian kualitatif

jarak antara peneliti dengan subjek yang diteliti lebih dekat dibandingkan dengan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian kualitatif banyak dipengaruhi oleh refleksi pribadi, latar belakang sosial, pengetahuan, kreativitas, dan kemampuan personal peneliti.

Menurut Bogdan dan Biklen (dikutip dalam Sugiyono 2010, h. 13) karakteristik penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah. Artinya, penelitian dilakukan langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci. Hatch, Marshall & Rossman (dikutip dalam Creswell, 2016, h. 247) mengemukakan karakteristik pokok yang mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai berikut:

- a. Lingkungan yang alamiah. Dimana para peneliti cenderung mengumpulkan data lapangan di lokasi narasumber mengalami masalah yang diteliti.
- b. Peneliti berperan sebagai instrumen kunci yang mengumpulkan sendiri data melalui dokumentasi, observasi perilaku, atau wawancara mendalam dengan narasumber.
- c. Beragam sumber data. Dalam hal ini biasanya peneliti memilih mengumpulkan data dari beragam sumber seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan informasi audiovisual daripada hanya dari satu sumber data saja.
- d. Analisis data induktif dan deduktif. Dalam karakteristik ini peneliti membangun pola, kategori dari bawah ke atas (induktif) dengan mengolah data ke dalam unit-unit yang lebih abstrak. Kemudian secara deduktif para peneliti memeriksa kembali data yang telah diperoleh

sehingga dalam hal ini peneliti dapat menentukan apakah data yang telah didapatkan telah mendukung penelitiannya atau masih memerlukan data tambahan.

- e. Makna dari partisipan. Peneliti berfokus pada usaha mempelajari makna yang disampaikan pada narasumber mengenai masalah atau isi penelitian.
- f. Rancangan yang berkembang. Hal ini selalu bersifat dinamis karena rencana awal penelitian tidak bisa secara taat untuk dipenuhi. Semua tahap bisa berubah ketika peneliti telah turun langsung ke lapangan dan mulai mengumpulkan data.
- g. Refleksivitas. Dalam hal ini peneliti merefleksikan bagaimana perannya dalam penelitian dan latar belakang pribadi, budaya, dan pengalamannya yang berpotensi untuk membentuk interpretasi seperti tema-tema yang dikembangkan.
- h. Pandangan menyeluruh. Adanya gambaran kompleks dari suatu masalah atau isu yang diteliti.

Berdasarkan pemaparan definisi yang dikemukakan oleh para tokoh, peneliti turut menguraikan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang melibatkan kedekatan antara peneliti dengan yang diteliti. Sehingga dalam memperoleh informasi dan sumber data guna memenuhi tujuan penelitian akan mendapatkan gambaran yang terperinci mengenai suatu permasalahan yang akan diteliti.

Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Nemuman (2013, h. 38) sifat penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan suatu fenomena secara detail, akurat, dan spesifik tentang bagaimana fenomena tersebut dapat terjadi. Penjelasan mengenai sifat penelitian deskriptif selanjutnya dijelaskan oleh Nawawi (dikutip dalam Ardial, 2014, h. 262-263) bahwa penelitian yang bersifat deskriptif merupakan penelitian yang pemecahan masalahnya harus dilakukan dengan penyelidikan melalui penggambaran atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) sesuai dengan fakta-fakta yang tampak dan sebagaimana adanya. Nawawi juga menyimpulkan bahwa terdapat beberapa ciri-ciri penelitian dengan sifat deskriptif, diantaranya adalah:

- a. Memusatkan perhatian terhadap masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah-masalah yang memiliki sifat aktual.
- b. Menggambarkan seluruh fakta terkait masalah yang diselidiki, dan diiringi dengan interpretasi rasional yang memadai.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti melihat bahwa penelitian kualitatif dengan sifat penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memerlukan data dari sumber-sumber terpercaya sehingga ketika seluruh data telah diperoleh peneliti dapat dengan mudah untuk menarik kesimpulan sesuai dengan pemahaman yang dimiliki oleh peneliti. Penelitian ini menekankan pada proses yang mengharuskan peneliti untuk mengumpulkan data dan melakukan pendekatan dengan subjek atau objek yang diteliti. Pendekatan yang dilakukan juga diharuskan untuk memiliki

kedekatan yang mendalam dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dengan data-data yang diperlukan.

### **3.3 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian studi kasus. Metode penelitian studi kasus yang digunakan oleh peneliti merupakan metode studi kasus yang dikemukakan oleh Robert K. Yin. Studi kasus merupakan metode yang digunakan dalam riset kualitatif yang biasanya digunakan untuk meneliti dalam fenomena individual, organisasi, sosial, dan politik. Menurut Robert K. Yin (2014, h. 1) menyatakan bila suatu penelitian yang hendak diteliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki dengan fokus penelitian yang terletak pada fenomena masa kini di dalam kehidupan nyata, metode studi kasus merupakan strategi yang sesuai untuk meneliti penelitian yang berkenaan dengan *how* dan *why*.

Penuturan Yin (2014, h. 4-12) juga menyebutkan bahwa studi kasus memungkinkan peneliti untuk mempertahankan karakteristik holistik yang bermakna dalam peristiwa-peristiwa pada kehidupan nyata. Sehingga bila peristiwa-peristiwa yang bersangkutan tidak dapat dimanipulasi studi kasus dapat melacak peristiwa-peristiwa kontemporer yang saat ini tengah terjadi. Studi kasus tidak hanya terjadi karena adanya strategi historis saja. Namun studi kasus juga dapat terjadi dengan menambahkan dua sumber bukti seperti observasi dan wawancara. Metode ini digunakan untuk membantu penelitian guna mendapatkan informasi dan data yang mendalam dari subjek atau objek penelitian.

Esensi studi kasus menurut Schram (dikutip dalam Yin, 2014, h. 17) adalah mencoba menjelaskan keputusan mengapa studi tersebut dipilih oleh peneliti, bagaimana mengimplementasikannya, dan seperti apa hasilnya. Biasanya topik yang diangkat dalam penelitian dengan menggunakan studi kasus adalah topik-topik seperti organisasi, proses, program, lingkungan, institusi, dan peristiwa.

### **3.4 Partisipan**

Dalam penelitian ini, peneliti membutuhkan informan yang terlibat dalam memberikan informasi dalam pembuatan penelitian ini. Adanya informan akan membantu peneliti untuk mengetahui *insight* mengenai penggunaan media baru terkait kepuasan komunikasi organisasi pada PT Dayamitra Telekomunikasi. Menurut Moleong (2017, h. 133) *key informan* adalah orang yang dapat memberikan penjelasan secara komprehensif mengenai hal yang terdapat dalam suatu penelitian.

Metode pemilihan informan yang digunakan oleh peneliti adalah prosedur purposive (*purposive sampling*). Kekuatan yang dimiliki oleh *purposive sampling* adalah pemilihan informan yang memiliki kekayaan akan informasi yang dapat digali secara mendalam oleh peneliti. Prosedur purposive menurut Bungin (2011, h. 107) adalah salah satu strategi dalam menentukan informan yang paling umum di dalam penelitian kualitatif seperti menentukan kelompok peserta atau individu yang menjadi informan sesuai dengan kriteria topik dan masalah penelitian tertentu.



Pada objek yang diteliti yakni PT Dayamitra Telekomunikasi, kegiatan strategi komunikasi internalnya saat ini telah menggunakan media baru sebagai sarana untuk menyampaikan informasi. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti memilih tiga orang informan yang merupakan karyawan dalam PT Dayamitra Telekomunikasi yang peneliti percaya dapat memberikan informasi, data-data guna memenuhi penelitian ini. Berikut tiga informan dari penelitian ini:

a. Achmad Sulkon, *Manager Corporate Communications & Affairs*.

Partisipan pertama adalah Achmad Sulkon (54 tahun) yang merupakan manajer *corporate communication affairs*. Sulkon telah menjabat sebagai manajer dalam unit *corporate communication* selama empat tahun. Tugas utama yang dilakukan oleh adalah sebagai manajer dalam unitnya adalah mengevaluasi seluruh kegiatan yang berkaitan dengan public relations, evaluasi dan *review* efektifitas komunikasi internal dan eksternal perusahaan, membuat aktivitas protokoler seperti menyusun dan mengorganisir *event-event* penting dalam perusahaan.

Alasan peneliti memilih Achmad Sulkon sebagai partisipan dalam penelitian ini adalah beliau merupakan seorang manajer yang memiliki wewenang dan kekuatan dalam hal penyampaian informasi dalam organisasi, dan mengingat beliau juga memiliki tugas utama untuk mengontrol efektifitas komunikasi internal dan eksternal. Berdasarkan pengalaman yang telah dialami oleh informan pertama, peneliti yakini bahwa melalui beliau informasi yang diperoleh secara mendalam dapat menjawab pertanyaan peneliti dalam penelitian ini.

b. Noerina Widyasari, *Staff Corporate Communication Affairs*.

Informan kedua adalah Noerina Widyasari (34 tahun) yang saat ini merupakan karyawan dalam PT Dayamitra Telekomunikasi dalam unit *corporate communication affairs*. Partisipan kedua telah bekerja dalam unit tersebut selama sembilan tahun. Saat ini tugas dan tanggung jawab yang dipegang oleh Noerina adalah membantu aktivitas yang berkaitan dengan pengurusan surat perizinan seperti perizinan sewa menara telekomunikasi, melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi. Alasan peneliti memilih Noerina Widyasari adalah beliau merupakan pihak yang menerima informasi baik yang disampaikan oleh pihak atasan maupun sesama karyawan dalam unit *corporate communication affairs*. Saat ini penggunaan media baru telah dipilih oleh Noerina sebagai sarana untuk berkomunikasi. Berdasarkan hal tersebut, informan kedua memiliki pengalaman secara langsung terkait proses komunikasi yang beliau gunakan dalam melakukan kegiatan sehari-harinya sebagai karyawan dalam *unit corporate communication affairs* sehingga melalui pengalaman yang dimiliki oleh Noerina dapat memberikan informasi secara lebih mendalam kepada peneliti mengenai penggunaan media baru terkait kepuasan komunikasi organisasi.

Melalui informasi yang diperoleh melalui teknik wawancara mendalam dengan informan kedua, peneliti yakin bahwa informasi yang diberikan oleh informan kedua dapat membantu peneliti untuk menganalisa

strategi komunikasi internal melalui penggunaan media baru dalam PT Dayamitra Telekomunikasi.

c. Eduard Syukri, *Officer Human Capital Management*

Informan ketiga adalah Eduard Syukri (36 tahun) yang saat ini merupakan *Officer Human Capital Management* dalam PT Dayamitra Telekomunikasi. Informan ketiga telah bekerja dalam unit tersebut selama delapan tahun. Saat ini tugas dan tanggung jawab yang dipegang oleh Syukri adalah membantu aktivitas perusahaan yang berkaitan dengan komunikasi internal dan eksternal perusahaan dalam perencanaan strategi komunikasi internal. Alasan peneliti memilih Syukri sebagai informan adalah beliau merupakan pihak yang terlibat dalam perencanaan strategi komunikasi internal PT Dayamitra Telekomunikasi sehingga berdasarkan pengalaman yang dimiliki oleh informan ketiga dapat memberikan gambaran kepada peneliti terkait strategi komunikasi internal.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang diperoleh dari subjek maupun objek yang diteliti. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2009, h. 224). Menurut Yin (2014, h. 101) dalam pengumpulan data dengan metode studi kasus berasal dari enam sumber, diantaranya adalah dokumen, rekaman, arsip, wawancara, pengamatan langsung,

observasi partisipan dan perangkat-perangkat fisik sehingga penggunaan keenam sumber ini memerlukan keterampilan dan prosedur metodologis yang berbeda-beda.

Dalam mengumpulkan datanya, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Yin (2014, h. 111) pengumpulan data yang sesuai untuk studi kasus adalah pengumpulan data melalui wawancara. Hal ini dianggap sesuai karena studi kasus umumnya berkaitan dengan urusan kemanusiaan. Urusan kemanusiaan ini dilaporkan dan diinterpretasikan oleh pihak yang diwawancarai, sehingga pihak yang diteliti dapat memberikan berbagai informasi dan keterangan yang bersifat penting kepada pihak yang meneliti.

Berdasarkan pemaparan menurut Yin, peneliti menggunakan teknik wawancara dalam penelitian ini. Wawancara mendalam membutuhkan proses yang cukup panjang sehingga dalam proses mendapatkan informasi yang mendalam terkait kebutuhan peneliti, peneliti memerlukan proses pendekatan dengan objek yang ingin diteliti. Hal ini dilakukan untuk dapat lebih menggali informasi mendalam terkait objek yang diteliti melalui pengalaman yang dialami oleh objek yang diteliti.

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang prosesnya membutuhkan daftar pertanyaan yang sebelumnya telah dibuat sehingga daftar pertanyaan tersebut dapat diajukan secara lisan terhadap pihak yang diwawancarai. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan

dengan dua cara, yaitu dengan wawancara tatap muka dan wawancara melalui saluran telepon. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik wawancara tatap muka. Proses wawancara tatap muka ini dilakukan agar dapat memperoleh data yang lebih mendalam.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap tiga informan yang peneliti yakini melalui pengumpulan data dengan wawancara tersebut dapat membantu peneliti untuk mendapatkan data yang kemudian dapat ditarik kesimpulannya terkait penggunaan media baru dalam kepuasan komunikasi organisasi.

#### b. Observasi Non Partisipan

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mengamati serta mencatat suatu peristiwa secara langsung. Melalui pengumpulan data ini peneliti dapat menjadi partisipan atau observer dalam mengamati suatu objek peristiwa yang sedang ditelitinya.

Menurut Yin (2014, h. 114) observasi partisipan adalah suatu bentuk observasi khusus sehingga peneliti tidak hanya menjadi pengamat yang pasif, melainkan juga berperan dalam situasi tertentu dan berpartisipasi secara langsung dalam peristiwa-peristiwa yang akan diteliti. Kriyantono

(2010, h. 112) memaparkan bahwa observasi dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu observasi partisipan dan observasi non-partisipan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data observasi non-partisipan. Dalam proses pengumpulan data ini peneliti melakukannya

dengan cara mengamati interaksi antar karyawan atau anggota organisasi dalam salah satu kegiatan organisasi yang dilakukan secara tatap muka. Hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti akan digunakan untuk mendukung analisis data dari jawaban wawancara yang akan memperkaya hasil temuan penelitian.

### c. Dokumentasi

Metode ini adalah salah satu cara pengumpulan data yang bisa digunakan dalam berbagai bentuk seperti foto, audio, dan transkrip. Menurut Yin (2014, h. 104) untuk studi kasus penggunaan dokumen yang paling penting adalah pertama, dokumen yang membantu untuk memverifikasi ejaan, judul, atau nama dari organisasi-organisasi yang terdapat dalam wawancara. Kedua, dokumen dapat menambah rincian spesifik lainnya guna mendukung informasi dari sumber-sumber lain sehingga bila bukti dokumenter yang diteliti bertentangan dan tidak mendukung peneliti mempunyai alasan untuk meneliti lebih mendalam terkait topik yang bersangkutan. Ketiga, suatu kesimpulan yang terdapat dalam penelitian terbuat dari dokumen-dokumen terkait. Sebagai contoh, dengan observasi yang didapatkan oleh peneliti melalui suatu dokumen tertentu dapat memudahkan peneliti untuk mengajukan pertanyaan baru mengenai komunikasi dan jaringan kerja suatu organisasi. Dalam hal ini, peneliti studi kasus merupakan pengamat untuk orang lain sehingga bukti dokumenter yang diperoleh dapat mencerminkan suatu komunikasi

antarkelompok yang berupaya mencapai beberapa tujuan. Studi dokumentasi yang dimiliki peneliti dalam penelitian ini merupakan laporan studi dokumentasi berupa sebuah rekaman dan foto.

### **3.6 Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi untuk mendapatkan teknik keabsahan data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu hal-hal lainnya, diluar dari data yang diperoleh hal tersebut juga digunakan untuk pengecekan atau sebagai pembimbing terhadap data tersebut (Moleong, 2017, h. 330). Sehingga pada penelitian ini digunakan dua macam triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber dan metode. Menurut Patton (1987 dikutip dalam Moleong, 2017, h. 330) triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Triangulasi melalui sumber dalam penelitian ini diperoleh dengan membandingkan data hasil penelitian dengan data hasil wawancara mendalam. Melalui triangulasi metode, terdapat dua strategi yaitu dengan pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

Berdasarkan dua macam triangulasi yang digunakan, dapat dikatakan bahwa triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan (Moleong, 2017, h. 232).

### 3.7 Teknik Analisis Data

Selanjutnya Yin (2014, h. 140) menjelaskan bahwa terdapat teknik analisis penjadohan pola. Analisis di dalam penjadohan pola dilakukan dengan membandingkan pola empiris dengan pola deskriptif dengan beberapa prediksi alternatif. Bila kedua pola ini memiliki persamaan, hasil yang akan didapatkan dapat menguatkan validitas internal studi kasus yang bersangkutan. Jika studi kasus berkaitan dengan eksploratis pola tersebut akan berkaitan dengan variabel-variabel dependen atau independen dari penelitian yang bersangkutan. Namun jika studi kasus dengan sifat penelitian deskriptif maka penjadohan pola akan relevan dengan pola variabel-variabel spesifik yang diprediksi dan ditentukan sebelum pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan teknik analisis penjadohan pola dengan sifat penelitian deskriptif. Dalam hal ini, peneliti melakukan proses perbandingan pola yang diteliti dengan beberapa prediksi alternatif sehingga hasil yang didapatkan dapat menguatkan penelitian ini.

UMMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA