



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

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2006:6), definisi penelitian kualitatif adalah:

“Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.”

Alasan mengapa penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, karena dengan jenis penelitian ini peneliti dapat mengetahui cara pandang objek penelitian lebih mendalam yang tidak bisa diwakili dengan angka-angka statistik. Dimana data yang diperoleh di dalam penelitian ini berdasarkan uraian yang lebih mendalam dan lebih mengutamakan kualitas dibandingkan kuantitas (jumlah).

Sedangkan sifat penelitian ini bersifat deskriptif, deskriptif dalam arti tidak bertujuan untuk menguji hipotesa penelitian tetapi memberikan gambaran realitas sosial mengenai suatu fenomena tertentu.

Menurut Sukmadinata (dalam Aries, 2010:25), definisi penelitian deskriptif adalah:

“Suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.”

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya: kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung. Penelitian ini juga berupaya melakukan pencarian terhadap fakta dengan memberikan interpretasi yang tepat terhadap data dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis dan fakta-fakta mengenai persoalan yang peneliti selidiki.

Metode deskriptif dimaksudkan untuk melukiskan keadaan objek semata-mata apa adanya. Langkah ini diambil sebagai awal yang penting karena menjadi dasar bagi metode pembahasan selanjutnya. Mengingat bahwa pemikiran senantiasa dipengaruhi oleh kondisi setempat, adalah perlu bagi peneliti untuk menggambarkan latar belakang sosial yang relevan dengan penelitian ini.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah studi kasus. Penelitian studi kasus adalah sebuah penelitian di mana prosesnya dilakukan secara mendalam dan menyeluruh terhadap kasus yang diteliti. (Creswell, 2002:44)

Menurut Creswell (2002:61) secara lebih terperinci, karakteristik penelitian studi kasus dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menempatkan objek penelitian sebagai kasus.

Keunikan penelitian studi kasus adalah pada adanya cara pandang terhadap objek penelitiannya sebagai 'kasus'. Penelitian studi kasus bukanlah suatu pilihan metode penelitian, tetapi bagaimana memilih kasus sebagai objek atau target penelitian. Pernyataan ini menekankan bahwa penelitian studi kasus harus memahami bagaimana menempatkan objek atau target penelitiannya sebagai kasus di dalam penelitiannya.

2. Memandang kasus sebagai fenomena yang bersifat kontemporer.

Bersifat kontemporer, berarti kasus tersebut sedang atau telah selesai terjadi, tetapi masih memiliki dampak yang dapat dirasakan pada saat penelitian dilaksanakan, atau yang dapat menunjukkan perbedaan dengan

fenomena yang biasa terjadi. Dengan kata lain, sebagai *bounded system* (sistem yang dibatasi), penelitian studi kasus dibatasi dan hanya difokuskan pada hal-hal yang berada dalam batas tersebut. Pembatasan dapat berupa waktu maupun ruang yang terkait dengan kasus tersebut.

3. Dilakukan pada kondisi kehidupan sebenarnya.

Seperti halnya pendekatan penelitian kualitatif pada umumnya, pelaksanaan penelitian studi kasus menggunakan pendekatan penelitian naturalistik. Penelitian studi kasus meneliti kehidupan nyata, yang dipandang sebagai kasus. Kehidupan nyata itu sendiri adalah suatu kondisi kehidupan yang terdapat pada lingkungan hidup manusia baik sebagai individu maupun anggota kelompok yang sebenarnya.

Sebagai penelitian dengan objek kehidupan nyata, penelitian studi kasus mengkaji semua hal yang terdapat disekeliling objek yang diteliti, baik yang terkait langsung, tidak langsung, maupun tidak terkait dengan objek yang diteliti. Penelitian studi kasus berupaya mengungkapkan dan menjelaskan segala sesuatu yang berkaitan dengan objek yang ditelitinya pada kondisi yang sebenarnya, baik kebaikannya, keburukannya, keberhasilannya, maupun kegagalannya secara apa adanya. Sifat yang demikian

menyebabkan munculnya pandangan bahwa penelitian studi kasus sangat tepat untuk menjelaskan suatu kondisi alamiah yang kompleks.

4. Menggunakan berbagai sumber data.

Penggunaan berbagai sumber data dimaksudkan untuk mendapatkan data yang terperinci dan komprehensif yang menyangkut objek yang diteliti. Dengan adanya berbagai sumber data tersebut, peneliti dapat meyakinkan kebenaran dan keakuratan data yang diperolehnya dengan mengecek antar data yang diperoleh. Adapun bentuk-bentuk data tersebut dapat berupa catatan hasil wawancara, pengamatan lapangan, serta dokumen.

5. Menggunakan teori sebagai acuan penelitian.

Pada penelitian studi kasus, teori digunakan untuk menentukan arah, konteks, maupun posisi hasil penelitian. Pada bagian depan, teori digunakan untuk membangun arahan dan pedoman di dalam menjalankan kegiatan penelitian. Pada bagian tengah, teori dipergunakan untuk menentukan posisi temuan-temuan penelitian terhadap teori yang ada dan telah berkembang. Sedangkan pada bagian belakang, teori dipergunakan

untuk menentukan posisi hasil keseluruhan penelitian terhadap teori yang ada dan telah berkembang.

Melalui pemanfaatan teori tersebut, peneliti studi kasus dapat membangun teori yang langsung terkait dengan kondisi kasus yang ditelitinya. Kesimpulan konseptual dan teoritis yang dibangun melalui penelitian studi kasus dapat lebih bersifat alamiah, karena sifat dari kasus yang alamiah seperti apa adanya tersebut.

Melalui studi kasus, peneliti memilih suatu kasus untuk mengilustrasikan suatu isu dan menganalisa kasus tersebut secara detail. Kasus dapat berupa organisasi, sekumpulan orang yang tergabung dalam kelompok sosial ataupun kelompok kerja, sebuah komunitas, *event*, proses, isu atau kampanye. (Daymon & Holloway, 2002:105)

Penelitian studi kasus membuat peneliti mendapat pemahaman secara utuh dan terintegrasi mengenai interelasi berbagai fakta serta dimensi dari kasus khusus tersebut. Dalam penelitian ini, studi kasus yang diangkat adalah strategi Investor Relations dalam membangun reputasi perusahaan. Perusahaan yang akan dijadikan tempat melakukan studi kasus adalah PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Tujuan dari penelitian ini adalah melihat bagaimana strategi Investor Relations itu sendiri dalam membangun reputasi perusahaan.

3.3 *Key Informan* dan Informan

Dalam pemilihan *key informan* dan informan di dalam penelitian ini disesuaikan berdasarkan dengan karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai dan dianggap memiliki informasi yang relevan dengan rumusan masalah penelitian. Daymon dan Holloway (2002), *key informan* yaitu wakil kelompok yang diteliti, yang telah berada cukup lama dalam kebudayaannya, hingga memiliki pengetahuan setingkat pakar menyangkut aturan-aturan, kebiasaan, dan bahasa kebudayaan tersebut.

Kriteria pemilihan *key informan* tidak hanya memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti tetapi juga bisa memberi saran tentang sumber-sumber bukti lain yang mendukung serta menciptakan akses terhadap sumber yang bersangkutan (Yin, 2006:105). *Key informan* dalam penelitian ini berasal dari internal perusahaan, yaitu Ibu Novy Kartikayanti –selaku Investor Relations Officer PT Telkom Indonesia, Tbk yang terlibat dalam ruang lingkup dari kegiatan Unit Investor Relations. Alasan mengapa memilih Ibu Novy Kartikayanti selaku *key informan*, karena beliau lebih mengetahui proses kegiatan Investor Relations Telkom, dimana beliau lebih banyak terlibat dalam praktik IR di Telkom.

Sedangkan informan adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian (Bungin, 2007:108). Informan yang dipilih terkait dengan tema yang diambil oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu: Ibu Kurnia Rimadani –selaku Investor Relations Officer PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. dan Ibu Suryaning Hayati, SE, MM –selaku dosen Mata Kuliah Investor Relations dan Ketua Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.

Informan dipilih menggunakan teknik *purposive*. *Purposive* dilakukan dengan memilih informan menurut kriteria tertentu yang telah ditetapkan. Kriteria ini harus sesuai dengan topik penelitian. Mereka yang dipilih pun harus dianggap kredibel untuk menjawab masalah penelitian (Neuman, 2007). Informan-informan tersebut dipilih karena dianggap dapat memberikan informasi sebanyak-banyaknya mengenai strategi Investor Relations di dalam sebuah perusahaan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada dasarnya, setiap informasi di dalam penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran, keterangan, dan fakta yang akurat mengenai kejadian atau kondisi tertentu. Oleh karena itu, perlu

dipilih teknik pengumpulan data yang tepat, yang sesuai dengan karakteristik dari satuan pengamatan yang akan diungkap atau diketahui.

Teknik pengumpulan data sendiri menurut Aburrahman & Muhidin (2011:85), merupakan cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam melakukan penelitian, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber. Adapun sumber di dalam penelitian ini terdapat dari dua data yang berbeda menurut sifatnya. Kedua data tersebut adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya atau objek penelitian perorang, kelompok dan organisasi yang diolah sendiri untuk kemudian dimanfaatkan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan metode wawancara mendalam (*depth interview*).

Wawancara mendalam merupakan suatu cara pengumpulan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapat data yang lengkap dan mendalam. Konsep mengenai wawancara mendalam, yakni: percakapan dengan maksud tertentu. Terdiri dari dua pihak, yaitu: pewawancara yang memberikan pertanyaan dan yang diwawancara yang memberikan

jawaban dari pertanyaan yang diajukan pewawancara.
(Moleong, 2006:176)

Pada dasarnya, wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data informasi dengan cara tatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Selain dari data primer di atas, peneliti juga mengumpulkan data sekunder. Adapun definisi dari data sekunder, yaitu: merupakan upaya dalam memperoleh data dalam bentuk yang sudah jadi melalui hasil publikasi dan informasi yang dikeluarkan berbagai organisasi atau perusahaan. (Ruslan, 2004:27)

Data sekunder ini diperoleh melalui sumber yang sudah ada sehingga tidak perlu dikumpulkan sendiri oleh peneliti dan dapat berguna untuk melengkapi data penelitian. Metode pengumpulan data sekunder dilakukan dengan studi kepustakaan berupa teori-teori atau informasi dari buku, artikel/jurnal, dokumen perusahaan, *website* perusahaan, serta hasil penelusuran melalui internet.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam sebuah penelitian, karena dengan pengolahan data, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Pengolahan data secara sederhana diartikan sebagai proses mengartikan data-data lapangan sesuai dengan tujuan, rancangan, dan sifat penelitian.

Dalam rancangan penelitian kualitatif, pengolahan data dilakukan dengan teknik non statistik, mengingat data-data lapangan diperoleh dalam bentuk narasi atau kata-kata, bukan angka-angka yang datanya tidak bisa dikuantifikasikan. Sehingga penyajian data dan analisis kesimpulan penelitian harus menggunakan pendekatan penelitian kualitatif.

Di atas dikatakan bahwa pengolahan data diartikan sebagai proses mengartikan data lapangan, yang berarti data lapangan yang diperoleh melalui alat pengumpul data dapat dimaknai, sehingga proses penarikan kesimpulan penelitian dapat dilaksanakan.

Pengolahan data kualitatif dalam penelitian akan melalui tiga tahapan (Emzir, 2012:129-135), yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data

Merujuk pada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian 'data

mentah' yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Reduksi data terjadi secara kontinu melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif. Faktanya, bahkan 'sebelum' data secara aktual dikumpulkan, reduksi data antisipasi dilakukan sebagaimana diputuskan oleh peneliti.

Sebagaimana pengumpulan data berproses, terdapat beberapa langkah selanjutnya dari reduksi data, yaitu membuat rangkuman, pengkodean, membuat tema-tema, membuat gugus-gugus, membuat pemisahan-pemisahan, ataupun menulis memo-memo. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.

Pada tahap ini, peneliti akan memilih data yang diperlukan dan menyingkirkan data yang tidak diperlukan dari hasil pengumpulan data, yaitu wawancara dan studi kepustakaan. Kemudian data tersebut akan dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu agar hasil penelitian tersusun secara sistematis.

2. Model data (*Data Display*)

Langkah utama kedua dari kegiatan analisis data adalah model data (*data display*). Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif adalah teks naratif. Pada bab selanjutnya, peneliti akan memaparkan hasil pengumpulan data yang sebelumnya telah direduksi dalam bentuk teks naratif dan juga penggunaan kalimat langsung sebagai jawaban atas pertanyaan wawancara yang diajukan.

3. Penarikan/verifikasi kesimpulan

Setelah melakukan reduksi data dan model data, peneliti akan melakukan interpretasi dan penarikan kesimpulan dengan cara membandingkan antara dasar teori dengan data yang berhasil diperoleh.

3.6 Keabsahan Data

Sebuah penelitian dilakukan agar dapat membuktikan keabsahan data yang berhasil diperoleh. Untuk menguji keabsahan data pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Hal ini dilakukan agar kebenaran data bisa dipastikan.

Triangulasi dalam bahasa sehari-hari dikenal dengan istilah cek dan ricek, yaitu pengecekan data menggunakan beragam sumber, teknik, dan waktu. Beragam sumber maksudnya adalah digunakan lebih

dari satu sumber untuk memastikan apakah datanya benar atau tidak. Beragam teknik berarti penggunaan berbagai cara secara bergantian untuk memastikan apakah datanya memang benar. Cara yang digunakan adalah wawancara, pengamatan, dan analisis dokumen. (Putra, 2011:189)

Untuk memastikan kebenaran data yang diperoleh, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Peneliti akan melakukan wawancara dengan lebih dari satu orang. Selain menggunakan wawancara, teknik pengumpulan datanya adalah studi dokumen. Dengan demikian, peneliti berharap hasil perolehan data dapat dibuktikan kebenarannya.

3.7 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah pembahasan mengenai analisa strategi yang sudah dijalankan oleh Unit Investor Relations PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. dalam membangun reputasi sebuah perusahaan.

Adapun analisa strategi Investor Relations ini mengacu pada 4 (empat) proses perencanaan strategis Public Relations menurut Scott M. Cutlip di antaranya, yaitu: mendefinisikan masalah, membuat perencanaan dan program, bertindak dan berkomunikasi, serta mengevaluasi program. Strategi yang dilakukan unit Investor Relations ini nantinya akan berkaitan dengan proses membangun sebuah reputasi perusahaan dilihat dari kinerja unit Investor Relations.

3.8 Waktu dan Tempat Penelitian

Guna memperoleh sejumlah data baik primer maupun sekunder, maka diperlukan adanya penelitian langsung di lapangan. Penelitian ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan, yaitu mulai 29 Maret 2014 hingga 07 Juni 2014. Penelitian dilaksanakan di Unit Investor Relations PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. dengan alamat di Grha Citra Caraka 5th Floor. Jl. Gatot Subroto Kav. 52. Jakarta, 12710