



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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

Paradigma diperlukan untuk memecahkan persoalan yang akan diteliti dengan tepat. Paradigma diartikan sebagai suatu hal dasar yang dapat dilakukan dalam bentuk pengawasan terhadap aktivitas atau kegiatan tertentu (Cresswell, 2009, h. 6). Lyncoln, Lynham, dan Guba (dalam Creswell, 2013, h. 7) mengatakan bahwa paradigma sebagai suatu kepercayaan yang mendasar atau metodologi penelitian yang telah diterima secara luas.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan paradigma *post-positivisme*. Objek penelitian yang diteliti dengan menggunakan paradigma ini dapat merefleksikan kebutuhan dalam mengidentifikasi dan menilai penyebab yang mempengaruhi hasil (Creswell, 2009, h. 7). Menurut Philip dan Burbules dalam paradigma ini peneliti harus mengawali penelitiannya dengan menguji teori tertentu, lalu mengumpulkan data yang sifatnya mendukung ataupun menolak teori tersebut, dan membuat perbaikan lanjutan sebelum dilakukan pengujian ulang (dalam Creswell, 2013, h. 9).

Peneliti menggunakan paradigma *post-positivism* untuk dapat melakukan identifikasi atau wawancara secara mendalam terhadap objek penelitian agar memungkinkan untuk mendapatkan data secara detail terkait objek yang diteliti, serta menguji teori tertentu dengan data yang bersifat mendukung ataupun menolak teori tersebut. Menurut Denzin & Lincoln (2008, h. 14) penelitian *post-*

positivism merupakan penelitian yang memandang bahwa realitas hanya bisa diperkirakan dan tidak bisa ditangkap secara utuh. *Post-positivism* bersandar pada banyak metode sebagai cara menangkap sebanyak mungkin realitas. Pada saat bersamaan, dilakukan penekanan pada penemuan dan verifikasi teori. Menurut Denzin & Lincoln (2009, h. 136) terdapat tiga aspek dalam paradigma *post-positivism*, diantaranya;

1. Aspek Ontologis, menjelaskan bahwa sebuah realitas dapat diasumsikan ada tetapi realitas tersebut harus diteliti lebih dalam karena tidak pernah dapat sepenuhnya dipahami secara utuh.
2. Aspek Epistemologi, menjelaskan terdapat hubungan antara peneliti dengan realitas yang akan diteliti.
3. Aspek Metodologi, menjelaskan proses pengumpulan informasi dalam menemukan jawaban atau realitas dalam suatu penelitian.

Pada penelitian ini, penulis ingin menangkap sebanyak mungkin kenyataan atau realitas yang terjadi di dalam perusahaan PT Adaro Energy Tbk. dalam mengimplementasikan strategi manajemen reputasi melalui pembentukan citra positif perusahaan dengan melakukan penemuan melalui proses pengumpulan data kemudian melakukan verifikasi dengan menggunakan teori terkait.

3.2. Jenis dan Sifat Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapat pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perpektif partisipan dengan membandingkan data dan teori atau konsep yang digunakan. Menurut Creswell penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan

untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala. Dalam memahami gejala tersebut, peneliti harus melakukan wawancara terhadap partisipan dengan mengajukan pertanyaan umum dan luas (dalam Raco, 2010, h. 7). Melalui wawancara tersebut, peneliti dapat mengumpulkan informasi berupa teks yang kemudian dianalisis. Analisis tersebut bisa dalam bentuk deskripsi, dan peneliti dapat membuat interpretasi untuk menangkap makna dari data tersebut. Marshall dan Rossman (dalam Creswell, 2013, h. 247) mengemukakan karakteristik pokok yang mendefinisikan penelitian kualitatif, diantaranya;

1. Lingkungan yang alamiah dimana para peneliti cenderung mengumpulkan data lapangan di lokasi narasumber mengalami masalah yang diteliti
2. Peneliti sebagai instrumen kunci yang mengumpulkan sendiri data melalui dokumentasi, observasi perilaku, atau wawancara dengan narasumber.
3. Beragam sumber data, biasanya peneliti memilih mengumpulkan data dari beragam sumber seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan informasi audiovisual daripada hanya satu sumber data saja.
4. Analisis data induktif dan deduktif, peneliti membangun pola, kategori, dan temanya dari bawah ke atas (induktif) dengan mengolah data ke dalam unit-unit yang lebih abstrak. Kemudian secara deduktif dimana para peneliti melihat kembali data mereka dari tema-tema untuk menentukan apakah lebih banyak bukti

dapat mendukung setiap tema dan apakah perlu menambahkan informasi tambahan.

5. Makna dari partisipan, peneliti terus fokus pada usaha mempelajari makna yang disampaikan pada narasumber tentang masalah atau isu penelitian.
6. Rancangan yang berkembang, hal ini selalu dinamis karena rencana awal penelitian tidak bisa secara taat untuk dipenuhi. Semua tahap bisa berubah ketika peneliti masuk ke lapangan dan mulai mengumpulkan data.
7. Reflektivitas, dalam hal ini peneliti merefleksikan bagaimana peran mereka dalam penelitian dan latar belakang pribadi, budaya, dan pengalamannya berpotensi membentuk interpretasi seperti tema-tema yang dikembangkan.
8. Pandangan menyeluruh, adanya gambaran kompleks dari suatu masalah atau isu yang diteliti.

Penelitian ini bersifat deskriptif. Deskriptif berarti menggambarkan tentang karakteristik atau ciri-ciri individu, situasi atau kelompok tertentu. Penelitian ini relatif sederhana dan tidak memerlukan teoritis yang tidak begitu rumit. Peneliti. Peneliti harus mengumpulkan data yang berdasarkan pada faktor pendukung objek yang diteliti, lalu di analisis dan mencari peranannya.

3.3. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan usaha penyelidikan yang sistematis dan terorganisasi. Arti sistematis dan terorganisasi menunjukkan bahwa untuk

mencapai tujuan, maka penelitian dilakukan dengan cara-cara tertentu yang telah diatur dalam suatu metode baku. Metode penelitian berisikan pengetahuan yang mengkaji ketentuan metode dalam langkah-langkah proses penelitian. (Ruslan, 2013, h. 7).

Dalam penelitian kualitatif, terdapat beberapa pendekatan yang dapat diterapkan untuk mendukung seperti; etnografi, teori dasar, studi kasus, pendekatan fenomenologi, dan pendekatan naratif. (John W. Cresswell, 2009, h. 12). Penelitian strategi manajemen reputasi ini memfokuskan pada bagaimana strategi manajemen reputasi yang dijalankan oleh divisi *Corporate Communication* PT Adaro Energy Tbk melalui pembentukan citra positif perusahaan. Oleh karena itu peneliti menggunakan metode studi kasus karena melalui metode ini membantu peneliti untuk dapat menggali secara mendalam tentang proses, program, dan kegiatan yang dilakukan perusahaan.

Pendekatan studi kasus merupakan strategi yang cocok bila pokok pertanyaan penelitiannya berkenaan dengan *how* atau *why*, pada saat peneliti tidak memiliki kesempatan untuk mengendalikan kejadian yang akan diteliti, dan bilamana penelitian berfokus pada fenomena yang terjadi di masa kini dalam konteks kehidupan nyata. (Robert K. Yin, 2015, h. 1). Pada penelitian ini, penggunaan studi kasus berupaya menjelaskan secara menyeluruh dan mendalam tentang bagaimana tahapan yang dilakukan oleh PT Adaro Energy Tbk. dalam mengimplementasi manajemen reputasi melalui pembentukan citra positif perusahaan. Peneliti berupaya menemukan sebanyak-banyaknya informasi dan data terkait strategi yang dijalankan oleh corporate communication Adaro Energy

dalam mengelola reputasi perusahaan melalui wawancara, pengamatan, dan analisis dokumen yang diperoleh.

3.4. Key Informan dan Informan

Dalam melakukan penelitian, peneliti membutuhkan subjek yang diteliti sebagai kepentingan penelitian. Subjek penelitian akan menjadi sumber informasi yang menjawab pertanyaan terkait topik penelitian dan menjadi sumber data penelitian. Subjek penelitian yang dipilih merupakan informan yang kredibel karena telah terlibat di dalam lingkaran peristiwa atau kejadian terkait dengan topik penelitian dan narasumber juga memahami masalah yang sedang diteliti. Robert K. Yin memaparkan beberapa informan seperti kolega informan, para pembuat kebijakan, praktisi, pemimpin masyarakat, dan profesional lainnya yang tidak memiliki spesialisasi dalam metodologi studi kasus, kelompok khusus seperti panitia atau tesis mahasiswa, dan para penyandang dana penelitian (2015, h. 172).

3.4.1. Key Informan

Adapun kriteria key informan yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- A. Individu yang berpengalaman kerja di bidang *Corporate Communication* minimal 3 tahun bekerja di PT Adaro Energy Tbk.
- B. Individu yang mengetahui tentang perusahaan secara keseluruhan, membuat dan menjalankan Strategi Manajemen Reputasi, melakukan *Social Media Controlling*, desain publikasi yang

menyesuaikan identitas perusahaan, serta menjalankan fungsi *media relations*.

3.4.2. Informan

Adapun kriteria informan yang dipilih sesuai dengan penelitian adalah sebagai berikut:

- A. Individu yang memiliki pengalaman lebih dari 10 tahun di bidang *Public Relations*, dan telah melakukan penanganan krisis ke beberapa perusahaan ternama.
- B. Selain itu juga memiliki pemahaman mendalam tentang Manajemen Reputasi.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Cresswell (2013, h. 253) mengemukakan beberapa metode pengumpulan data yang meliputi usaha membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara baik terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha dalam merancang protokol untuk merekam atau mencatat informasi.

a. Wawancara Mendalam

Yin (2015, h. 108-111) menjelaskan beberapa bentuk wawancara yang dapat diterapkan dalam penelitian yaitu wawancara studi kasus *open-minded*, wawancara yang lebih berfokus, dan wawancara yang membutuhkan pertanyaan yang lebih terstruktur sejalan dengan survei. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara studi kasus *open-minded*, karena

memungkinkan peneliti untuk menanyakan awal perancangan hingga implementasinya kepada *key informan* dan *informan* terkait manajemen reputasi.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah pencarian data berupa buku, catatan, atau sumber-sumber tertulis lainnya, dokumen-dokumen dari perusahaan, yang relevan dengan perusahaan penelitian. Data yang didapatkan dari studi kepustakaan ini digunakan oleh peneliti sebagai data tambahan untuk melengkapi data hasil wawancara mendalam (Ruslan, 2013, h. 31).

c. Observasi

Observasi menurut Yin (2017, h. 108) terdapat dua jenis yaitu observasi langsung dan observasi partisipan. Observasi langsung adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan kunjungan lapangan dan melakukan pengamatan secara langsung pada objek atau sasaran yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Sedangkan observasi partisipan adalah observasi khusus yang mana peneliti tidak hanya menjadi pengamat pasif tapi juga berperan dalam situasi tertentu dan turut berpartisipasi pada peristiwa yang akan diteliti.

3.6. Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data dan dapat dipertanggungjawabkan atas digunakannya dalam penelitian, penetapan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan triangulasi

bukti dari beberapa sumber, menurut Yin (2012, h. 13) peneliti harus terus menerus memeriksa dan memeriksa kembali konsistensi setiap temuan data, baik dari sumber yang berbeda maupun sumber yang sama, karena dengan melakukan hal ini penelitian akan melakukan triangulasi atau membuat garis bukti yang konvergen, yang akan membuat data temuan peneliti semakin kuat.

Triangulasi ini dilakukan dengan mengonversikan tiga atau lebih sumber independen semua menunjuk ke suatu peristiwa, fakta, atau interpretasi (Yin, 2012, h.13). Dengan melakukan validitas dari berbagai sumber, kesimpulan yang ditarik oleh penulis akan lebih memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi dibandingkan dengan kesimpulan yang ditarik hanya mengandalkan satu sumber saja, Selain itu, dengan meninjau literature dan melakukan pengamatan secara langsung juga dapat membantu peneliti menghindari data yang subjektif dari narasumber.

Keabsahan data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mencari kebenaran data dari berbagai sumber data yang berbeda, seperti dokumen, wawancara, observasi secara langsung yang penulis lakukan pada beberapa kegiatan yang dilaksanakan divisi *Corporate Communication* PT Adaro Energy Tbk.

3.7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis pencocokan pola atau pattern matching menurut Yin (2012, h. 16). Teknik ini dilakukan dengan membandingkan pola hasil temuan berdasarkan data yang telah peneliti kumpulkan di lapangan dengan pola prediksi yang sebelumnya ditetapkan.

Analisis dengan menggunakan teknik ini dilakukan untuk memeriksa seluruh data terkait strategi manajemen reputasi yang dilakukan divisi *Corporate Communication* PT Adaro Energy Tbk, dengan membandingkan sebelum dan sesudah dilakukannya strategi manajemen reputasi dalam mencapai *goals* perusahaan, serta bagaimana dampak bagi perusahaan dan *stakeholder*-nya. Pola hasil temuan yang penulis peroleh dari wawancara, observasi, dan dokumen akan dibandingkan dengan pola prediksi yang didapat dari teori atau konsep yang ada pada bagian landasan teori.

3.8 Tempat dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang menunjang penelitian yang berjudul “Strategi Manajemen Reputasi Melalui Pembentuk Citra Positif PT Adaro Energy Tbk”, penulis melakukan pra penelitian dan akan melakukan penelitian pada 07 Oktober 2019 yang berlokasi di divisi *Corporate Communication* PT Adaro Energy Tbk yang beralamat di Jl. H.R. Rasuna Said, Block X-5, Kav. 1-2, Kuningan, Jakarta Selatan