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

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik (Bogdan dan Taylor, 1992: 21-22).

Paradigma penelitian ini adalah paradigma pospositivistik. Paradigma ini menuntut bersatunya subjek peneliti dengan objek yang diteliti serta subjek-subjek pendukung. Usaha peneliti untuk mengungkapkan data dan memahami makna kenyataan yang ada dilakukan dengan masuk pada sumber langsung dari data melalui observasi, interview langsung dan mendalam serta melakukan studi terhadap data primer dan sekunder yang dikumpulkan.

Dalam penelitian ini, yang ingin dideskripsikan oleh penulis adalah mengenai komunikasi organisasi antara pimpinan dan bawahan Restoran Domino’s Pizza dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian ini merujuk pada studi kasus, seperti yang dirumuskan Robert K. Yin (2003;1), studi kasus merupakan sebuah metode yang mengacu pada penelitian yang mempunyai unsur how dan why pada pertanyaan utama penelitiannya dan meneliti masalah-masalah kontemporer (masa kini) serta sedikitnya peluang peneliti dalam mengontrol peristiwa (kasus) yang ditelitinya.

"Studi kasus merupakan suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas, dan dimana multisumber dimanfaatkan." (Yin, 2003:18)

Studi kasus sendiri, menurut Robert K. Yin dibagi kedalam tiga tipe yakni studi kasus eksplanatoris, eksploratoris dan deskriptif. Ketiga tipe ini berdasarkan kepada jenis dan tujuan dari pertanyaan penelitian. Dalam hal ini, peneliti menggunakan studi kasus tipe deskriptif, yng mencoba untuk mendeskripsikan secara rinci, bagaimana komunikasi organisasi di dalam restoran Domino's Pizza dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis.

3.3 Key Informan

Dalam penelitian ini, yang menjadi *key informan* adalah Store Manager – Sofyan Darmawan. Dan para informan lainnya adalah Denis Susatyo – Production, dan Ryan Sudarwo – Deliveryman.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, maka ada tiga macam teknik pengumpulan data yang digunakan, pertama, wawancara mendalam dengan Store Manager dan tentunya karyawan yang bekerja disana. Menurut Sugiyono dalam Prastowo (2011: 212), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara ini dapat berupa tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan. Kedua, observasi dengan langsung mengamati objek yang diteliti yaitu komunikasi organisasi Domino's Pizza. Menurut Sutrisno Hadi yang dikutip oleh Prastowo (2011: 220), Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian.

Terakhir, studi dokumen, yang dapat berupa catatan, arsip, artifak, file, video, foto, dan bagan organisasi. Studi ini digunakan untuk mempelajari secara mendalam mengenai sumber-sumber dokumentasi terutama yang ada di organisasi tersebut. Menurut Pohan yang dikutip oleh Prastowo (2011: 226), telaah dokumen adalah cara pengumpulan informasi yang didapatkan dari dokumen, yakni peninggalan tertulis, arsip-arsip, rapor, buku harian, dan lain-lain yang terkait dengan masalah yang diteliti. Secara khusus, untuk penelitian kualitatif dan sejarah, kajian dokumen merupakan teknik yang utama.

3.5 Teknik Analisis Data

Metode Analisis Data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Mile dan Huberman seperti yang dikutip oleh Salim (2006: 20-24), menyebutkan ada tiga langkah pengolahan data kualitatif, yakni reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing and verification).

1. Reduksi data (data reduction), dalam tahap ini peneliti melakukan pemilihan, dan pemusatan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh.
2. Penyajian data (data display). Peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Display data atau penyajian data yang lazim digunakan pada langkah ini adalah dalam bentuk teks naratif.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing and verification). Peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena, dan proposisi.