

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, untuk menjabarkan secara lebih mendalam mengenai strategi *social media* yang digunakan pada praktik *Employer branding Telkomsel*. Penelitian kualitatif (Ardial, 2014, p. 249) adalah proses penelitian dan pemahaman berdasarkan metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

Kirk dan Miller dalam Moleong (2018, p. 9) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Penelitian ini menggunakan format deskriptif, sesuai dengan acuan topik yang telah dipilih, sesuai dengan penelitian, dan aplikatif. Penelitian deskriptif kualitatif menganut paham fenomenologis dan konstruktivistik, serta dilakukan pada penelitian dalam bentuk studi kasus yang memiliki ciri berpusat pada satu unit tertentu dari berbagai fenomena (Bungin, 2015, p. 68). Penelitian deskriptif (Ardial) memiliki ciri-ciri sebagai berikut (2014, p. 263).

1. Memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang ada saat penelitian dilakukan (bersifat aktual).
2. Menggambarkan fakta-fakta mengenai permasalahan yang diteliti dan diiringi dengan interpretasi rasional yang kuat.

Pemaparan di atas sesuai dengan penelitian yang akan dijalankan peneliti, sehingga penelitian ini bersifat deskriptif. Peneliti hanya mengungkapkan fakta yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yakni komparasi *social media strategy wheel* pada *employer branding* akun Instagram Telkomsel.

3.2 Paradigma Penelitian

George Ritzer dalam Ardial (2014, p. 159) menjelaskan paradigma adalah pandangan mendasar dari para ilmuwan tentang pokok persoalan yang semestinya dipelajari oleh salah satu cabang atau disiplin ilmu pengetahuan. Paradigma juga dapat diartikan sebagai sebuah perspektif umum untuk menjabarkan berbagai masalah dunia yang kompleks.

Dalam penelitian kualitatif, terdapat tiga paradigma dasar yang sering digunakan, yakni paradigma post-positivistik, konstruktivistik, dan kritis. Paradigma post-positivistik merupakan sudut pandang yang mengungkapkan apa yang ada di balik fenomena angka. Sedangkan paradigma konstruktivistik merupakan paradigma atau pandangan yang mengungkapkan sebuah fenomena

secara apa adanya. Lain halnya dengan paradigma kritis, yang berasal dari fenomena negatif yang dikritisi.

Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivistik. Menurut Kriyantono (2020, p. 36) paradigma post-positivistik muncul sebagai akomodasi dari paradigma positivistik yang mendapat kritikan. Paradigma ini memiliki tiga prinsip, yaitu:

- (1) Ada muatan nilai yang dimiliki periset dalam riset tersebut
- (2) Riset dipengaruhi oleh teori yang digunakan oleh periset
- (3) Sifat dasar realitas yang konstruktivis.

Paradigma penelitian post-positivistik ini mengadopsi prinsip realisme kritis, yaitu tidak ada satu-satunya realitas objektif dan tidak semua realitas objektif tersebut dapat dilihat atau dirasakan oleh individu, karena adanya keterbatasan mengindra manusia. Post-positivistik memandang bahwa tidak ada realitas yang benar-benar objektif karena masih terdapat ketergantungan atau pengaruh antara individu dan objek yang dikaji (Kriyantono, 2020, p. 38).

3.3 Metode Penelitian

Menurut Ardial (2014, p. 244), metode penelitian adalah komponen yang tidak kalah penting, yang merupakan suatu cara kerja untuk memahami objek sasaran ilmu yang bersangkutan.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus (Kriyantono, 2020, pp. 234-235) yang didefinisikan sebagai metode yang dapat memberikan penguraian dan

penjelasan suatu individu, kelompok, program, organisasi, atau peristiwa tertentu secara komprehensif dan sistematis. Studi kasus berusaha mempelajari, menerangkan, dan menginterpretasi suatu kasus dalam konteksnya yang alami tanpa intervensi pihak luar. Metode ini bersifat multi-dimensional karena berbagai aspek terkait kasus dikaji secara menyeluruh dan sistematis.

Metode studi kasus yang digunakan pada penelitian ini memiliki ciri-ciri particular dan deskriptif yaitu terfokus pada program *employer branding* PT Telekomunikasi Selular di Instagram melalui akun Instagram Life at Telkomsel (@lifeattelkomsel) dengan hasil akhir penjabaran detail terkait program tersebut.

3.4 Partisipan dan *Informan*

Wawancara secara mendalam yang dilakukan, memiliki *key informan* dan *informan* penelitian. Informan kunci (Bungin) merupakan orang yang memiliki pengalaman sesuai dengan penelitian yang ingin kita lakukan (2015, p. 101).

Penelitian ini meminta bantuan empat informan dan satu partisipan yang telah ditetapkan. Partisipan adalah pihak yang terlibat langsung dengan kegiatan *employer branding* Telkomsel. Selain itu, informan dari penelitian ini adalah pakar atau praktisi yang memiliki minat khusus atau mengetahui ilmu dasar dari objek penelitian serta audiens target dari akun Instagram @lifeattelkomsel. Selengkapnya mengenai informan kunci dan informan dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

Tabel 3. 1 Daftar Informan dan Partisipan

No	Nama	Jabatan	Alasan Pemilihan
1	Pandu Maulana	Digital Public Relations Officer	Pandu bertanggung jawab untuk mengelola segala aktivitas digital dan komunikasi eksternal yang dilakukan PT Telekomunikasi Selular. Pandu membantu pembuatan konten pada media sosial dan strateginya bagi akun <i>Life at Telkomsel</i> .
2	Samuel Ray	Praktisi HR profesional, <i>content creator</i> , praktisi <i>employer branding</i>	Selain menulis buku “Lagi Probation” yang diterbitkan pada 2020 silam, Samuel menjalani keseharian sebagai Content Creator Instagram dan sempat menjadi praktisi <i>employer branding</i> untuk Maybank. Hal ini menjadikan Samuel menjadi informan yang kredibel terkait topik <i>employer branding</i> .
3	Blessdy Clementine	Mahasiswa dan Audiens <i>Life at Telkomsel</i> .	Sebagai calon pencari kerja, Blessdy merupakan millennial yang mencari tahu keseharian perusahaan melalui media sosial.

4	Marlinna Tjeuw	Forensic Manager, KPMG Indonesia dan Audiens <i>Life at Telkomsel</i> .	Marlinna memulai kariernya delapan tahun lalu dan kini menduduki posisi pekerjaan sebagai manajer di salah satu perusahaan jasa profesional multinasional yang merupakan satu dari empat organisasi akuntansi terbesar di dunia. Di waktu senggangnya, Marlinna membuka Instagram untuk mencari hiburan dan akun <i>Life at Telkomsel</i> sudah diikutinya sejak 2020 lalu.
---	----------------	---	---

5	Sofynito Amalia	<i>Freelance Copywriter dan Content Writer, Audiens Life at Telkomsel.</i>	Sofynito yang sering dipanggil Opi, memulai kariernya secara formal 3-4 tahun yang lalu. Berawal dari karyawan perusahaan swasta, kini Opi menjalani keseharian sebagai pekerja lepas untuk menulis konten dan <i>copywriting</i> . Pekerjaannya yang mengharuskan Opi untuk <i>keep up</i> dengan dunia digital membuatnya sering membuka Instagram. Opi juga merupakan salah satu <i>followers</i> awal dari akun Instagram @lifeattelkomsel yang menjadikannya peran yang cocok untuk menjadi informan.
---	-----------------	--	--

Sumber: Olahan Penelitian, 2021

Semua informan dan partisipan memiliki rentang tahun 25-40 tahun, yang berperan aktif dalam kegiatan *employer branding*. Penelitian ini akan dilakukan di tempat yang telah disetujui oleh para informan penelitian dan peneliti, di Jakarta dan sekitar Tangerang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Kriyantono (2020, pp. 289-310), terdapat empat teknik yang dapat dilakukan dalam mengumpulkan data penelitian. Keempat teknik pengumpulan data tersebut adalah wawancara, observasi, *Focus Group Discussion* (FGD), dan metode dokumentasi. Namun, penelitian ini hanya menggunakan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

1. Wawancara

Dalam riset kualitatif, metode wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam atau intensif, dan tidak berstruktur. Wawancara mendalam adalah cara mengumpulkan data dengan bertatap muka secara langsung dengan informan. Tujuannya, sebagai periset dapat mendapatkan informasi yang lebih lengkap dan dalam. Biasanya, teknik wawancara ini menjadi alat utama yang dikombinasikan dengan observasi partisipan.

2. Observasi

Kegiatan observasi adalah suatu kegiatan untuk mengamati dekat suatu objek secara langsung (tanpa mediator). Observasi difokuskan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena riset. Pada teknik ini, interaksi dan percakapan baik verbal maupun nonverbal dapat dikumpulkan.

3. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi ini bisa disebut sebagai tinjauan dokumen yang menjadi pelengkap dari observasi, kuesioner, atau wawancara. Dengan metode dokumentasi ini bisa mendapat informasi yang mendukung dalam analisis dan interpretasi. Jenis dokumentasi yang dapat ditinjau berupa berita, video, cuitan di media sosial, *website*, dan lain sebagainya.

Penelitian ini menggunakan wawancara dan observasi sebagai teknik pengumpulan data secara primer, kemudian dilengkapi dengan metode dokumentasi berupa postingan Instagram dari akun *employer branding* Telkomsel, berita, *website*, dan sumber lain yang dapat mendukung penelitian ini.

3.6 Keabsahan Data

Metode untuk mencapai keabsahan data diperlukan dalam sebuah penelitian. Kriteria ini membantu untuk mencapai kualitas penelitian yang diinginkan. Adapun tujuan dari dilakukannya beberapa teknik keabsahan data dalam penelitian ini adalah mencapai data yang valid sehingga dapat diterapkan oleh pembaca.

Penelitian kualitatif menggunakan proses kredibilitas, proses *transferability*, dan *confirmability* dalam menguji keabsahan data dalam penelitian. Adapun metode keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kredibilitas

Proses kredibilitas ini ditujukan untuk memperoleh hasil penelitian yang tidak diragukan. Ada beberapa cara yang bisa dilakukan dalam proses kredibilitas ini:

a. Triangulasi

Pengecekan data dari berbagai cara, waktu, dan sumber. Triangulasi sumber diartikan sebagai pengecekan informasi yang diterima melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan melakukan wawancara dengan beberapa informan dan partisipan untuk mendapat informasi. Triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek kepada sumber yang sama tapi dengan teknik berbeda (wawancara, kuesioner, dokumentasi, atau observasi). Penelitian ini menerapkan triangulasi teknik melalui hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Selain itu, ada pula triangulasi teori yang dilakukan melalui wawancara dengan pakar untuk (Sugiyono, 2014, p. 274).

b. *Membercheck*

Memeriksa data yang diperoleh peneliti kepada informan (pemberi data), dengan tujuan informasi yang diterima sesuai dengan pemahaman informan (Sugiyono, 2014, p. 276). Proses

in dilakukan selama wawancara, yaitu parafrase jawaban dari informan/partisipan untuk memperoleh pemahaman yang sama.

2. Keteguhan (*dependability*)

Melakukan audit terhadap proses penelitian dari awal hingga akhir (Sugiyono, 2014, p. 277). Proses keteguhan (*dependability*) juga diterapkan pada penelitian ini, dengan meminta saran kepada dosen pembimbing skripsi.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data (Kriyantono, 2020, p. 355) adalah proses memilah, mengelompokkan, dan mengurutkan data ke dalam pola atau kategori. Data kualitatif yang terkumpul dalam riset akan dijabarkan secara deskriptif. Ungkapan, kalimat, narasi, yang diperoleh dari wawancara mendalam secara tertulis maupun terucap dari narasumber, merupakan bentuk dari data kualitatif.

Setelah menemukan fakta empiris di lapangan, selanjutnya data dikategorisasikan, dan diberikan pemaknaan. Hal ini dilakukan untuk memudahkan proses analisis data. Menurut Miles, Huberman, & Saldana dalam Kriyantono (2020, pp. 359-361), analisis data kualitatif dilakukan melalui empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yakni pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

1. Kondensasi data (*data condensation*)

Proses pemilihan, fokus, simplifikasi, dan modifikasi data lapangan menjadi sebuah paragraf utuh melalui transkrip wawancara, dokumentasi, serta materi lainnya. Tujuan dilakukannya tahap ini adalah mendalami data yang terkumpul.

2. Penyajian data

Mempermudah untuk memahami yang terjadi dan melakukan analisis yang lebih lanjut berdasarkan pemahaman tersebut. Penyajian data perlu menggambarkan suatu hal yang terorganisir sehingga tampilan data membantu menyederhanakan informasi. Penyajian data dapat membantu menonjolkan simpulan-simpulan. Data dapat disajikan dengan matriks, grafik, diagram, dan jaringan.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Tahap ini berfokus pada kemampuan periset untuk membuat simpulan akhir. Kesimpulan dapat ditarik dari data yang telah diperoleh di lapangan sampai dirasa cukup.

Pemaparan di atas adalah langkah dalam menganalisis data pada penelitian ini. Dengan tahap-tahap ini diharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang memenuhi kriteria keabsahan dan kesahihan suatu penelitian.