

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Sebuah penelitian tentu harus terdapat sebuah dasar yang memahami tujuan dan arah penelitian tersebut. Dalam paradigma penelitian, dijelaskan bahwa paradigma berbicara soal suatu cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Pengetahuan mengenai paradigma ini penting bagi seorang periset. Paradigma akan menentukan jenis metode riset, yang mencakup cara riset, mengukur realitas, mengumpulkan data, dan memahami realitas, meskipun realitas yang diriset sama (Kriyantono, 2020, p. 22).

Paradigma dalam penelitian ini yang digunakan adalah paradigma post-positivistik. Menurut Kriyantono (2020, p. 39) post-positivisme banyak disebutkan sebagai perbaikan dari paradigma positivisme yang dianggap terdapat berbagai kelemahan-kelemahan, dan hanya mengandalkan kemampuan pengamatan langsung atas objek yang diteliti. Secara ontologis, post-positivisme memiliki cara sudut pandang bagaimana realitas diasumsikan sebagai realitas yang real tetapi dipahami secara tidak sempurna dan dipahami secara probabilistik (Kriyantono, 2020). Secara epistemologis, Post-positivistik memiliki kemungkinan mengira-ngira realitas tetapi tidak pernah paham secara penuh dan didukung secara aksiologi bersifat prediksi. Paradigma post-positivisme ada dengan pemikiran memperoleh

konfirmasi terhadap sebab dan akibat atas sebuah fenomena yang membutuhkan konfirmasi mendalam mendalam melalui berbagai macam metode, sumber, teori, dan peneliti. Menurut Kriyantono (2020, p. 38) paradigma ini memiliki pandangan mengenai realitas yang sesungguhnya tidak benar-benar objektif akibat adanya ketergantungan antara individu dan objek yang dikaji. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan ilmiah kualitatif.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan sifat penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Dalam penelitian deskriptif peneliti tidak menguji sebuah hipotesis (eksplanatif) namun berusaha menjelaskan sebuah peristiwa atau fenomena yang terjadi. Menurut Kriyantono (2020, p. 62) deskriptif kualitatif adalah strategi mendeskripsikan data secara sistematis, faktual, dan akurat dengan berupaya menggali kedalaman atau makna data lebih mendalam, seperti mengaa realitas itu terjadi, motif-motif pelaku sosial, latar belakang yang mempengaruhi motif, serta pengaruh konteks-konteks lain.

Pada umumnya, penelitian deskriptif tidak ditujukan untuk menguji suatu hipotesis, tetapi untuk menunjukkan dan memperjelas adanya gejala, keadaan, atau variabel. Dalam penelitian deskriptif tidak untuk diuji melainkan untuk mencari suatu sudut pandang alternatif mengenai masalah yang diteliti melalui prosedur ilmiah. Penelitian ini juga tidak dibatasi oleh pengumpulan data dan penyusunannya saja, melainkan juga terdapat analisis dan interpretasi dari data yang diperoleh. Dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif bisa jadi mengambil bentuk

komparatif dalam penelitian, yaitu terdapat proses membandingkan satu fenomena atau peristiwa dengan fenomena serupa.

Dengan demikian, penelitian ini merupakan penelitian yang tepat menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menemukan manajemen komunikasi krisis yang telah dilakukan PT Sentul City Tbk dalam menangani krisis berupa gugatan pailit yang mempengaruhi saham perusahaan dan diharapkan dapat menggali informasi secara mendalam dari informan demi melengkapi hasil temuan penelitian.

3.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode studi kasus. Dalam Yin (2018, p. 21) studi kasus adalah suatu cara penelitian terhadap masalah empiris dengan mengikuti rangkaian prosedur yang dispesifikasikan dan menggunakan berbagai sumber data (sebanyak mungkin data) yang bisa digunakan untuk meriset, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis. Dalam penelitian, menggunakan metode studi kasus berusaha mempelajari, menerangkan, menginterpretasi suatu kasus dalam konteksnya yang alami tanpa intervensi pihak luar. Hal lain yang menjelaskan ciri-ciri studi kasus adalah:

1. Unik.

Terdapat kasus yang unik, mencakup hakikat/inti/detail kasus, latar belakang historisnya, konteks kasus (ekonomi, politik, hukum, dan estetika), informan atau tentang keberadaan kasus tersebut, dan persoalan lain disekitar kasus

yang dipelajari. Pada penelitian ini, keunikan yang dimiliki adalah pada kasus yang diangkat dari gugatan pailit yang dialami PT Sentul City Tbk, di mana perusahaan digugat oleh salah satu *stakeholders* dan efek yang dirasakan perusahaan berupa suspensi saham.

2. Partikularistik.

Artinya studi kasus terfokus pada situasi, peristiwa, program atau fenomena tertentu, yang menunjukkan masalah-masalah konkret atau praktis dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian ini terfokus pada penanganan manajemen krisis yang dilakukan PT Sentul City Tbk terhadap isu yang dihadapi.

3. Deskriptif.

Hasil akhir metode ini adalah deskripsi detail dari topik yang diriset.

4. Heuristik.

Metode studi kasus membantu khalayak memahami apa yang sedang di riset. Interpretasi baru, perspektif baru, makna baru merupakan tujuan dari studi kasus. Pada penelitian ini, interpretasi dari manajemen krisis PT Sentul City Tbk adalah berfokus pada penyelesaian krisis dan durasi krisis.

5. Induktif.

Studi kasus berangkat dari fakta-fakta di lapangan, kemudian menyimpulkan ke dalam tataran konsep atau teori (Yin, 2018, p. 197). Penelitian ini diangkat karena ingin menguji teori manajemen krisis dan SCCT secara spesifik yang dikembangkan ke *crisis response strategy* oleh PT Sentul City Tbk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen komunikasi krisis yang dilakukan oleh PT Sentul City Tbk melalui divisi *corporate*

communication dalam menangani krisis gugatan pailit. Studi kasus adalah metode yang tepat dalam penelitian ini yang didukung oleh pernyataan Yin (2000, dalam Kriyantono, 2020, p. 235) menjelaskan bahwa batasan dalam metode ini adalah fenomena yang diangkat di dalam konteks kehidupan nyata dan dapat berlaku apabila suatu pertanyaan bagaimana (*how*) dan mengapa (*why*) diajukan terhadap seperangkat peristiwa masa kini yang mustahil atau setidaknya sulit dikontrol, atau dalam kasus ini adalah krisis gugatan pailit terhadap perusahaan.

3.4 Partisipan dan Informan

Dalam penelitian ini menggunakan penyebutan Partisipan dan Informan bagi narasumber yang diwawancarai. Menurut Yin (2018, p. 162) partisipan merupakan pihak yang terlibat dalam kasus yang sedang teliti sedangkan informan adalah individu dari suatu studi kasus yang memberikan perspektif dan pemahaman dari sudut pandang lain tentang kejadian atau fenomena yang sedang diteliti. Pada penelitian ini, terdapat beberapa kriteria pada pemilihan partisipan dan informan untuk menyeleksi kredibilitas narasumber yaitu:

- Partisipan harus berpartisipasi atau berperan langsung dalam manajemen krisis yang dilakukan PT Sentul City Tbk
- Partisipan sudah bekerja di PT Sentul City Tbk minimal selama 2 tahun dan tergabung dalam Corporate Communication Division PT Sentul City Tbk
- Informan harus memiliki pengalaman minimal bekerja sebagai praktisi PR selama 5 tahun dan pernah menangani krisis lebih dari 3 kali.

Berdasarkan penjelasan di atas dan tujuan penelitian mengenai krisis yang dialami PT Sentul City Tbk yang sudah dijelaskan dalam pendahuluan, telah dipilih beberapa sumber atau informan yang dianggap berperan penting dalam penanganan krisis yaitu:

- David Rizar Nugroho sebagai partisipan, selaku *Head of Corporate Communication Division* PT Sentul City Tbk. seperti sudah tertera, beliau adalah orang yang sangat bersinggungan langsung dalam penangan krisis dalam perusahaan.
- Nurman Hidayat sebagai partisipan, selaku *Staff of Media Relations* yang merupakan divisi di bawah *Corporate Communication*.
- Diah Andri Dewati sebagai informan, selaku *Public Relations officer* PT Fero ASEAN. beliau adalah salah satu praktisi yang sudah bekerja lama sebagai seorang PR di berbagai perusahaan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 kategori, yaitu:

3.5.1 Data Primer

Data primer penelitian didapat dari hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan secara daring melalui Zoom Meeting kepada partisipan dan informan. Menurut Yin (2018, p. 108) menjelaskan bahwa wawancara merupakan salah satu pengumpulan data pada riset kualitatif. Selain itu,

wawancara mendalam adalah suatu cara mendapatkan informasi dengan langsung bertatap muka dengan tujuan mendapat data lengkap dan mendalam.

3.5.2 Data Sekunder

Untuk mendukung data primer penelitian, data sekunder diperlukan yang berupa dokumentasi perusahaan mengenai krisis yang terjadi. Data tersebut berupa foto-foto pemberitaan di internet, jurnal ilmiah, media sosial, dan media cetak.

3.6 Keabsahan Data

Untuk mendapatkan keabsahan data dari penelitian yang sudah dilakukan, penelitian ini menggunakan validitas internal. Penelitian studi kasus harus didukung dengan pernyataan logis yang ditentukan melalui empat cara untuk mengetahui keabsahannya. Yin (2018, p. 78) menjelaskan bahwa terdapat empat Teknik keabsahan data yaitu:

1. Validitas Konstruk. Menetapkan konsep yang akan diteliti sesuai ukuran operasional yang benar.
2. Validitas Internal. Kondisi tertentu diperlihatkan untuk mengarahkan kondisi lain sesuai hubungan sebab dan akibat.
3. Validitas Eksternal. Suatu penemuan dari penelitian dapat divisualisasikan.
4. Reliabilitas. Prosedur pengumpulan data suatu pelaksanaan penelitian dapat diinterpretasikan dengan hasil yang sama.

Mengacu pada jenis penelitian ini dengan studi kasus eksplanatori, validitas internal digunakan untuk mencari bagaimana data penelitian dapat menjawab

pertanyaan ‘mengapa’ dan bagaimana dari suatu kasus yang terjadi dan didukung oleh faktor lain yang tidak ditemukan sebelumnya. Dalam kasus ini, tujuan validitas internal adalah bukti yang ditemukan dari hubungan manajemen komunikasi krisis dengan gugatan pailit yang dihadapi PT Sentul City Tbk.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam Yin (2018, p. 133) dikemukakan terdapat lima teknik analisis data yang bisa digunakan yaitu *pattern matching*, *explanation building*, *time-series analysis*, *logic models*, *cross-case synthesis*. *Pattern Matching* adalah teknik yang dipakai karena menganalisis sebuah penelitian studi kasus adalah sangat cocok menggunakan teknik ini. Dengan mencocokkan data atau topik kasus yang dimiliki dan teori atau konsep yang ada merupakan teknik yang tepat digunakan untuk eksplanatori maupun deskriptif, maka pola yang relevan akan sesuai atau tidak melihat dari variabel yang diteliti. Pola yang terbentuk dan menjadi kebiasaan perusahaan dalam manajemen krisisnya dicocokkan dengan teori manajemen krisis dan SCCT yang dimiliki oleh Timothy Coombs. Nantinya, teori tersebut akan diuji melalui apa yang sudah PT Sentul City Tbk lakukan dan apakah sudah sesuai dengan teori tersebut.