

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma menjadi sebuah penuntun dasar dalam melakukan suatu penelitian. Paradigma dimaknai sebagai pandangan dunia dan model yang digunakan oleh para ilmiah untuk menemukan cara mereka dalam meneliti (Hamdi & Jannah, 2020). Pada paradigma, realitas sosial dipandang sebagai sesuatu yang holistik atau utuh, kompleks, dinamis dan penuh makna (Sugiyono, 2015). Terdapat empat asumsi yang dapat mengarahkan peneliti pada suatu paradigma tertentu, yaitu etika (aksiologi), epistemologi, ontologi, dan metodologi. Hamdi & Jannah (2020) menjelaskan berdasarkan keempat asumsi tersebut, penelitian kualitatif dapat menggunakan paradigma seperti positivis, post-positivis, kritis, konstruktivis, dan kerangka aksi partisipatif. Dari beberapa paradigma tersebut terdapat tiga paradigma yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu post-positivis, kritis, dan konstruktivis.

Penelitian ini menggunakan paradigma *post-positivis* dengan sifat *naturalistik* sebab penelitian terjadi dalam kondisi yang alamiah. Penelitian *post-positivis* merupakan penelitian yang ingin memperbaiki kelemahan dari positivis, penelitian ini lebih menggunakan pengamatan langsung dari permasalahan yang ditemukan (Cresswell & Cresswell, 2018). Paham *Post-positivis* menganut epistemologi interaktif dan netral, sehingga objek hanya bergantung kepada kritik dan hubungan antara peneliti dengan apa yang diteliti tidak dapat dipisahkan. Penggunaan paradigma *post-positivis* diterapkan oleh peneliti karena dianggap mampu menggali dan mengidentifikasi dengan menggunakan proposisi yang dapat mengidentifikasi hal yang sama pada kasus lain.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Terdapat jenis yang digunakan dari penelitian ini yakni penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif juga merupakan metode penelitian naturalistik dikarenakan kondisi yang terjadi secara alamiah (*natural setting*) (Sugiyono, 2015). Penelitian kualitatif dijelaskan sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami sebuah kasus yang terjadi pada sebuah subjek penelitian, semisal perilaku penelitian, pola komunikasi, perbedaan bahasa antarbudaya, persepsi yang akan ditafsirkan dalam bentuk kata-kata. Mengutip dari (Muri, 2016) penelitian kualitatif didefinisikan sebagai.

Any investigation which does not make use of statistical procedures is called "qualitative" nowadays, as if this were a quality label in itself.

Definisi tersebut menekankan pada ketidakhadiran penggunaan alat-alat statistik dalam penelitian kualitatif. Metode kualitatif tidak menggunakan angka dalam penyajian data dan analisisnya. Penelitian kualitatif yang mendalam diharapkan dapat mengkonstruksikan hubungan antar fenomena, peran peneliti sebagai instrumen kunci dalam memberikan makna penelitiannya, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan menekankan pada makna (data yang sebenarnya) dari pada generalisasi (Sugiyono, 2015).

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif difokuskan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan *who*, *what*, *where* dan *how* dari suatu peristiwa yang dikaji secara dalam dengan tujuan untuk menemukan pola yang muncul pada peristiwa tersebut (Kim, Sefcik, & Bradway, 2016). Penelitian bersifat deskriptif bergerak dengan alur induktif yang berawal dari peristiwa kemudian akan ditarik kesimpulan dari peristiwa tersebut. Penerapan penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan kejelasan mendetail dari orang atau hal yang diteliti. Melakukan reka ulang situasi dengan menuangkannya ke dalam sebuah tulisan dapat membuat

penelitian memiliki informasi detail dan penting (*thick description*) (Gall, Gall, & Borg, 2007)

Penelitian kualitatif deskriptif dapat menggunakan metode wawancara, dokumentasi foto atau video, catatan lapangan dan dokumen pendukung lainnya yang dapat diakses melalui data sekunder. Penelitian deskriptif diawali dengan mengangkat suatu permasalahan yang muncul lalu mencari dan menentukan fakta kemudian menentukan proses pengambilan data, melakukan observasi dan pengamatan mendalam. Pengolahan data lalu ditutup oleh kesimpulan dari seluruh rangkaian penelitian yang telah dicapai.

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus yang dijelaskan sebagai metode empiris yang berfungsi untuk menyelidiki fenomena kontemporer “kasus” secara mendalam di dunia nyata (Yin, 2018). Tujuan studi kasus adalah untuk memahami kasus dunia nyata dan menganggap bahwa pemahaman itu kemungkinan melibatkan kondisi kontekstual yang penting berkaitan pada kasus. Metode studi kasus memiliki pemahaman sebagai sebuah contoh kejadian dari suatu kondisi atau situasi aktual yang ada. Kejadian tersebut berhubungan langsung dengan lingkungan atau seseorang atau sesuatu (Rahardjo, 2018). Dalam metode studi kasus terdapat keuntungan dan kerugian dalam prosesnya, keuntungan dan kerugian tergantung kepada 3 (tiga) yang diungkapkan Yin. (2018) yaitu:

- 1). Tipe pertanyaan dari penelitian tersebut
- 2). Kontrol yang dimiliki dari peneliti terhadap perilaku peristiwa yang diteliti
- 3). Fokus terhadap fenomena penelitian (fenomena kontemporer atau historis)

Pemilihan metode studi kasus ini dapat mendeskripsikan dan mengidentifikasi suatu kelompok, individu atau suatu kejadian yang rinci. Oleh karena itu peneliti memutuskan untuk menggunakan metode studi kasus dalam

meneliti fenomena yang menimpa iBox Indonesia di Mal Senayan City secara mendalam. Peneliti dapat melihat akar permasalahan dan strategi yang dilakukan perusahaan melalui implementasi konsep Chase dan Jones (1976). Umumnya studi kasus menjadi strategi yang lebih cocok bila peristiwa menyangkut *how* dan *why* (Yin, 2018). Tujuan studi kasus yakni berusaha untuk melakukan penyelidikan secara empiris mengenai sebuah fenomena masa kini dalam konteks *real life*, terutama ketika batas-batas antara fenomena dan konteks tidak jelas. Karena peneliti cenderung tidak dapat melihat dan tidak memiliki kontrol terhadap peristiwa yang terjadi sebab waktu terbatas (Yin, 2018).

Peneliti dapat menentukan “keunikan” dalam mencari sebuah peristiwa yang benar-benar terjadi dan spesifik sehingga memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi kasus yang terjadi. Studi kasus dapat digunakan dalam berbagai macam situasi seperti berkontribusi terhadap sebuah fenomena individu, kelompok, organisasi, sosial dan politik. Maka dengan ini studi kasus telah menjadi metode penelitian umum di segala bidang termasuk komunikasi.

3.4 Partisipan dan Informan

Tahap selanjutnya dalam menentukan informan penelitian yang menjadi aspek penting untuk memperdalam materi serta validitas data yang diperoleh. Partisipan menjadi sumber informasi yang ikut terlibat dan mengetahui kasus dengan mendalam (Yin, 2018). Pada penelitian ini peneliti memerlukan pencarian informasi yang detail mengenai objek penelitian kasus iBox Indonesia, sehingga peneliti dapat mempertimbangkan beberapa aspek yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi secara komprehensif.

Pemilihan partisipan yang dituju adalah individu atau kelompok yang secara langsung menghadapi situasi dari peristiwa dan memiliki informasi pokok yang dibutuhkan peneliti. Sedangkan pemilihan informan didasari sebagai seseorang yang mengamati permasalahan terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, informan diharapkan dapat memberikan penilaian yang kritis atau memiliki

interpretasi terhadap isu bersangkutan dan memberikan saran untuk memperkuat isi penelitian (Sugiyono, 2015). Maka dari itu pemilihan partisipan dan informan dinilai penting untuk kelangsungan proses penelitian. Pada penelitian ini narasumber dipilih berdasarkan kompetensi, pengalaman dan kesesuaian topik yang dipilih.

Kriteria pemilihan partisipan:

- 1) Bekerja pada PT Erajaya Swasembada, Tbk minimal 2 tahun
- 2) Memegang *unit business* pada iBox (PT Citra Data Mandiri)
- 3) Merupakan individu yang ikut serta menangani isu video viral TikTok di iBox Mal Senayan City
- 4) Merupakan departemen dari *Corporate Communication* atau *Marketing Communication* atau *Customer Care Team*.

Kriteria pemilihan informan:

- 1) Merupakan seorang pengamat kasus kejadian video viral di TikTok Mal Senayan City.
- 2) Merupakan seorang pengguna perangkat bermerek Apple (iPhone, iMac, iPad, dan sebagainya)
- 3) Merupakan pelanggan yang pernah mengunjungi iBox Mal Senayan City atau cabang iBox lainnya

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data adalah segala informasi baik fakta maupun angka yang digunakan untuk memberi penjelasan rinci pada suatu informasi yang valid. Teknik pengumpulan data merupakan langkah dengan tujuan mendapatkan data sesuai standar yang ditetapkan (Sugiyono, 2015). Peneliti melakukan teknik pengumpulan data dari berbagai sumber agar hasil penelitian lebih akurat dan dapat menjawab pertanyaan penelitian. Berdasarkan sumbernya, maka pengumpulan data dibagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer atau data utama merupakan data langsung yang diperoleh melalui teknik seperti wawancara, observasi maupun dokumentasi.

Sedangkan sekunder merupakan data tidak langsung yang diperoleh melalui dokumen pendukung, jurnal-jurnal dan buku (Kriyantono, 2015). Data sekunder diperoleh peneliti melalui media perantara sebagai pendukung (dapat diperoleh dan dicatat oleh pihak lain sebagai sumber olahan data)

3.5.1 Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti di lapangan. Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini akan dilakukan:

3.5.1.1 Wawancara

Wawancara penelitian ini dilakukan dengan wawancara terstruktur (*Structured Interview*) secara virtual untuk mencegah penularan virus *Covid-19* bersama empat narasumber. Yin (2018) menjelaskan wawancara *structured interview* adalah tipe wawancara yang didesain dari kasus, peneliti harus mengetahui pasti tentang apa informasi yang akan diperoleh. Pelaksanaan wawancara dilakukan dalam 2 tahap berbentuk tertulis dan lisan. Narasumber berperan selaku partisipan kunci dan informan. Pelaksanaan wawancara dilakukan dalam jangka waktu selama 3 (tiga) bulan yakni pada bulan Maret, April dan Mei. Wawancara bersifat non-direktif bertujuan untuk 1) memotivasi narasumber untuk terlibat dan lebih fleksibel. 2) Narasumber bebas memberi jawaban yang sepanjang-panjangnya dan sukarela dalam memberikan informasi yang lebih kaya. Kasus iBox Indonesia di mall Senayan *City* dan konsep manajemen isu dan citra menjadi penentu arah pembicaraan dalam wawancara. Peneliti melakukan wawancara terencana dengan *interview guide* bersama narasumber yang relevan. Narasumber yang dimaksud adalah mereka yang dianggap telah memiliki pengetahuan dan pengalaman yang terkait dengan kejadian.

3.5.1.2 Observasi Non-Partisipan

Teknik observasi non-partisipan dilakukan jika observer atau peneliti tidak dapat ikut untuk mengambil bagian kehidupan *observee* dalam kejadian (Kriyantono, 2015). Observasi non-partisipan juga dapat dilaksanakan dengan pengumpulan data dari pengamatan atau percakapan verbal dan non-verbal. Data yang diperoleh melalui observasi non partisipan ini dilakukan dengan membuktikan langsung keadaan PT Erajaya Swasembada, Tbk dalam menangani kasus di iBox Senayan Mall *City*, baik dari hasil wawancara dan arsip dokumen yang diberikan partisipan kunci.

3.5.1.3 Dokumentasi

Pada penelitian studi kasus, pengambilan bukti melalui dokumentasi menjadi pendukung untuk mendapatkan sumber-sumber yang lain (Yin, 2018). Teknik Dokumentasi ini berupa bentuk rekaman seperti arsip foto, hasil wawancara, rekaman audio dan video. Arsip foto yang diolah berupa *screenshot* dari konten TikTok yang diunggah Julio begitu pula komentar-komentar netizen yang pro dan kontra terhadap pelayanan staf iBox Indonesia. *Screenshot* ini didapatkan dengan pencarian kata kunci melalui mesin pencarian dan *hashtag* Twitter.

Selain itu arsip video yang dikumpulkan merupakan video 1) TikTok Julio.ioio dengan judul “Melayani Bukan Karena Penampilan Seseorang”. 2) Video rekaman CCTV Julio berkunjung ke iBox Indonesia yang diunggah media dari pihak PT Erajaya Swasembada, Tbk. 3) Video klarifikasi Julio terkait viralnya video miliknya. Adapula dokumentasi yang dilakukan selama wawancara baik melalui audio (suara) maupun video (visual). Saat akhir wawancara telah dilakukan dokumentasi foto

bersama sebagai bukti melakukan *interview*. *Interviewee* berhak meminta untuk blur/sensor jika tidak berkenan memperlihatkan wajah. Seluruh dokumentasi wawancara telah dicantumkan pada lampiran.

3.5.2 Data sekunder

Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan studi referensi baik dari artikel, buku, jurnal, dan sumber penunjang yang berkaitan dengan konsep isu, penanganan manajemen isu. Adanya dokumen pendukung peneliti dapat memudahkan dalam pencarian data-data khusus, informasi, dan hal pendukung lainnya.

3.7 Triangulasi/Teknik Keabsahan Data

Proses dari penelitian memerlukan teknik keabsahan data ketika suatu data diperoleh dan dikumpulkan menjadi bukti untuk menilai data apapun yang diterima. Ketika menguji suatu keabsahan data Yin (2018) menjelaskan bahwa penelitian studi kasus dapat menjadi penengah dalam serangkaian pertanyaan yang logis dengan uji logika tertentu. Selain itu, penelitian ini juga dapat dibuktikan dengan menggunakan teknik triangulasi data. Terdapat 4 (empat) bentuk uji keabsahan yang dilakukan dalam studi kasus Yin (2015) seperti Validitas Konstruk, Validitas Internal, Validitas Eksternal dan Realibilitas. Pada keempat bentuk keabsahan tersebut, pada penelitian ini menggunakan Teknik Validitas Konstruk.

Yin (2012) menjelaskan bahwa Validitas Konstruk yakni “*establishing the correct operational measures for the concepts to be studied*” atau merupakan proses untuk menetapkan ukuran operasional dari konsep-konsep yang akan digunakan untuk diteliti. Validitas konstruk juga dapat diartikan sebagai pengambilan konstruk-konstruk yang tervalidasi berdasarkan teori dan konsep yang digunakan. Pada penyusunan validitas konstruk, peneliti harus dapat melakukan dua langkah yakni:

- a. Mendefinisikan jika terdapat perubahan konsep tertentu (dan menghubungkannya dengan tujuan awal penelitian)
- b. Mengidentifikasi langkah-langkah operasional yang sesuai dengan konsep (mengutip studi yang diterbitkan yang membuat kecocokan yang sama).

Terdapat tiga taktik yang dapat digunakan peneliti pada teknik keabsahan data studi kasus menurut Yin (2018). Taktik pertama adalah penggunaan *multiple* sumber bukti dengan cara mendorong penyelidikan yang terpusat dan relevan selama pengumpulan data. Taktik kedua adalah membangun rantai bukti, juga relevan selama pengumpulan data. Taktik terakhir adalah memetakan draf hasil penting studi kasus yang ditinjau oleh *key informan*. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik *construct validity* dengan melakukan pencocokan dari studi kasus yang diambil dengan konsep yang telah ada.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari, menganalisis, dan menyusun data yang telah diperoleh dari hasil wawancara lapangan (Sugiyono, 2015). Disamping itu, penelitian dengan metode studi kasus memiliki teknik tersendiri yang terbagi menjadi 5 (lima) teknik yaitu *Pattern Matching*, *Explanation Building*, *Time-Series Analysis*, *Logic Models* dan *Cross Case Synthesis*, peneliti akan melakukan salah satunya yaitu *Pattern Matching*.

Pattern Matching merupakan teknik yang sering digunakan untuk membandingkan pola berbasis empiris. *Pattern Matching* didasarkan pada temuan dari studi kasus yang membandingkan asumsi awal dengan fakta atau data yang ditemukan di lapangan (Yin, 2018). Jika kedua pola ini memiliki kesamaan maka hasilnya akan menguatkan validitas studi kasus yang sedang bersangkutan. Pada proses *pattern matching* ini, peneliti akan melakukan proses analisis data secara simultan dengan melakukan pengumpulan data. Asumsi awal penelitian ini adalah

PT Erajaya Swasembada, Tbk hanya hanya melakukan respon secara reaktif tanpa melakukan perencanaan apapun. Namun, ketika penelitian ini dilakukan terdapat beberapa proses dan tahap dalam merespon dan membangun kembali program yang ditegaskan sebagai bentuk strategi manajemen isu PT Erajaya Swasembada, Tbk.

Pattern matching yang digunakan berbasis *process and outcome* pada kasus tunggal berfokus pada proses dan hasil dari studi kasus. Hal ini dilakukan dengan pencocokan pada pola dari “bagaimana” dan “mengapa”. Fokus utama adalah menjodohkan teori dengan preposisi yang ditentukan, Jika pola sesuai dengan teori yang diprediksi maka peneliti dapat menarik kesimpulan tentang kasus. Namun, jika hasilnya gagal menunjukkan pola seperti yang diprediksi, maka preposisi awal akan dilepas.

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA