



### **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 Jenis dan Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sifat penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penulis memilih pendekatan kualitatif berdasarkan judul penelitian yang digunakan oleh penulis untuk mengetahui “STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* BLUE BIRD GROUP DALAM MANAJEMEN ISU”

Taylor dan Bodgan (1984) mengungkapkan bahwa “Penelitian Kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata – kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku orang – orang yang diteliti”.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif ini bersifat data deskriptif baik tertulis maupun lisan tentang kinerja divisi *public relations* di Blue Bird Group Pusat, Mampang Prapatan sebagai unit pengamatan. Selain itu dapat diketahui bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang kenyataan sosial dan perspektif partisipan yang diperoleh dari analisis yang dilakukan terhadap kenyataan

sosial yang menjadi fokus penelitian dan kemudian ditarik kesimpulan berupa pemahaman yang diteliti.

Penulis mencoba untuk menggambarkan (mendeskripsikan) hasil penelitian ini secara menyeluruh dari suatu keadaan atau gejala yang muncul dengan menggunakan kata – kata tertulis atau lisan dari perilaku orang – orang yang menjadi unit pengamatan dan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang kenyataan sosial dari perspektif partisipan yang diperoleh dari melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian dan dilakukan dengan membuat kesimpulan berupa pemahaman dari kenyataan yang diteliti. Untuk itu, peneliti dituntut memahami mengenai konsep PR dan makna yang terkandung dalam data terkait dengan peran *Public Relations* Blue Bird Group.

### 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian kualitatif ini secara spesifik lebih diarahkan pada penggunaan metode studi kasus. Menurut Kriyantono (2010, h. 65-66) bahwa studi kasus melakukan riset yang menggunakan berbagai sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi, atau peristiwa secara sistematis. Metode ini juga dianggap dapat membantu penelitian deskriptif dalam

mengungkapkan fenomena secara tepat karena hasil akhir dari studi kasus deskriptif adalah deskripsi yang detail terhadap topik yang diteliti.

Studi kasus terbagi atas beberapa jenis, yaitu studi kasus intrinsik, studi kasus instrumental, dan studi kasus kolektif. Pada penelitian ini, studi kasus yang digunakan adalah studi kasus instrumental. Menurut Denzin, et.al. (2005, h. 445), dalam studi kasus instrumental biasanya kasus tetap ditelaah secara mendalam, konteksnya diteliti, dan pemahaman mengenai kasus semakin detail untuk memahami hal lain di luar kasus itu sendiri.

### 3.3 Key Informan dan Informan

Informan pada penelitian kualitatif akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Menurut Hendarso (dalam Suyanto, 2005, h. 171-172) menjelaskan informan penelitian ini meliputi tiga macam di antaranya:

1. informan kunci (*key informan*), yaitu seseorang yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian;
2. informan biasa, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti;
3. informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang sedang diteliti.

Dalam penelitian kali ini, peneliti menggunakan informan kunci (*key informan*), yakni : **Head of Public Relation Blue Bird Group, Bapak**

**Teguh Wijayanto dan informan tambahan, yaitu *Public Relations Expert* dari Praxis PR, Bapak Mercy Tahitoe.**

Peneliti memilih Bapak Teguh Wijayanto sebagai informan kunci dikarenakan maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi *Public Relations* dari Blue Bird saat mengelola isu yang menimpa perusahaan salah satunya dari studi kasus penelitian ini. Beliau menguasai bagian divisi *Public Relations* dan lingkup pekerjaannya serta sudah seringkali terjun lapangan apabila terjadi krisis perusahaan. Beliau memberikan kontribusi besar untuk penelitian ini pada tahap proses manajemen isu.

Untuk mendapatkan informasi pembanding dari informan kunci, peneliti menggunakan informan tambahan yang juga menguasai bidang *Public Relations* khususnya mengerti dalam lingkup manajemen isu atau krisis, yakni *Public Relations Expert*, Bapak Mercy Tahitoe dari Praxis PR dengan jabatan sebagai Partner. Peneliti memilih Beliau dikarenakan Beliau bekerja di kantor Agency PR di mana salah satu lingkup pekerjaan mereka adalah untuk menghandle kasus-kasus perusahaan sehingga lebih kurang memahami lingkup isu dan krisis. Pernyataan-pernyataan Beliau membantu peneliti untuk melakukan analisis terhadap hasil wawancara narasumber pertama dengan studi kepustakaan terkait isu dan krisis hingga pada akhirnya peneliti melihat kejadian yang menimpa Blue Bird tergolong sebagai isu.

Dalam penelitian ini, peneliti merasa cukup terbantu dengan para narasumber yang telah bersedia memberikan informasi dan ilmunya kepada peneliti untuk penelitian ini. Sebelumnya, peneliti mengalami hambatan pada saat akan mewawancarai *Marketing Communication* Blue Bird Group, Ibu Wulan, karena tidak memberikan respon pada peneliti untuk memberikan informasi terkait praktik *Marketing Communication* Blue Bird Group dan kendala-kendala yang dihadapi pasca isu. Peneliti juga mengalami hambatan untuk mengumpulkan informasi dari informan tambahan lain yakni *Consultant Public Relations*, Cerita, yang digunakan Blue Bird untuk membantu meng-handle isu perusahaan, dikarenakan kontrak kerja yang telah habis.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipilih peneliti dalam penelitiannya, yaitu data primer dan data sekunder.

#### 3.4.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Dalam memperoleh data primer dapat dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Menurut Blaxter (2006, h. 258), metode wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang umum digunakan untuk mendapatkan data berupa keterangan lisan dari suatu narasumber atau responden tertentu. Data yang

dihasilkan dari wawancara dapat dikategorikan sebagai sumber primer karena didapatkan langsung dari sumber pertama.

Pada penelitian kali ini, peneliti memperoleh data primer melalui wawancara mendalam, berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan sifatnya terbuka.

#### 3.4.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2005, h. 62), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder dapat diperoleh dengan studi kepustakaan.

Dokumen hasil studi kepustakaan digunakan untuk mengkonfirmasi dan menjadi bukti pelengkap dari sumber-sumber lainnya. Data yang sekunder dari penelitian ini diperoleh dari *website* perusahaan, berita *online*, serta buku-buku yang terkait dengan penelitian ini.

#### 3.5 Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang didapat sehingga benar-benar sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian, maka peneliti menggunakan teknik triangulasi.

Kriyantono (2010, h. 72) menyebutkan “triangulasi adalah menganalisis jawaban subjek demi meneliti kebenaran dengan sumber data lain yang tersedia. Jawaban Subjek akan dibandingkan dengan dokumen yang ada.”

Menurut Kriyantono (2010, h. 73) triangulasi terbagi atas triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu, triangulasi teori, dan triangulasi peneliti. Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi dengan sumber atau data. Menurut Patton (dalam Moleong, 2007, h. 330), triangulasi sumber artinya membandingkan dan mengecek derajat balik kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dapat peneliti capai dengan jalan sebagai berikut:

1. membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
2. membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi;
3. membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti orang yang berpendidikan lebih tinggi atau ahli dalam bidang yang sedang diteliti.

Triangulasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan memperoleh informasi dari key informan yang akan diuji kebenarannya dengan pengambilan data dari sumber tambahan, yakni informan

tambahan dari PR *Expert*. Hasil wawancara yang diperoleh akan dibandingkan dengan dokumen yang ada terkait studi kepustakaan manajemen isu.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada konsep Milles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2009, h. 246), melalui tiga alur yang dilakukan terus-menerus, yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.

2. Penyajian data

Data dalam penelitian ini tersusun sedemikian rupa, lebih terorganisir, dan semakin mudah dipahami. Data yang disajikan berupa uraian singkat, tabel, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Pada penelitian kualitatif, penyajian data yang biasa digunakan adalah teks naratif.

3. Penarikan kesimpulan (*Verification*)

Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang tentatif, kabur, kaku dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi.

Kesimpulan ini tidak bersifat absolut dan dapat berubah apabila bukti pendukung yang kuat pada pengumpulan data berikutnya tidak ditemukan. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun *display data* sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang. Peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang ada dan melakukan verifikasi terhadap hasil penelitian, apakah telah sesuai dengan data yang diperoleh.

### 3.7 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah menganalisis strategi PR Blue Bird Group dalam mengelola isu di mana menjadi objek dari studi kasus penelitian ini. Dalam menganalisis strategi tersebut, peneliti memfokuskan penelitian berdasarkan model manajemen isu oleh Register & Larkin.

UMMN