



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian adalah suatu pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memilih dan menerapkan pendekatan yang sesuai dengan pertanyaan penelitian yang ingin mereka jawab. Paradigma positivisme mencoba untuk mencari pengetahuan yang objektif dan teruji secara ilmiah melalui metode penelitian kuantitatif. Dalam pendekatan ini, peneliti berupaya mencari hubungan kausal antara variabel-variabel dan menguji hipotesis yang diajukan sebelumnya. Data dikumpulkan dengan metode pengukuran dan analisis statistik, dan objektivitas dan keabsahan data dianggap sangat penting (Creswell & Creswell,, 2018).

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang dimana penelitian ini akan menganalisis permasalahan dengan hasil data sesuai faktanya dan apa adanya tanpa proses manipulasi atau perlakuan lain. Penelitian ini juga akan meneliti perilaku komunikasi pada kelompok manusia, dalam suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau pun kelas peristiwa pada masa sebelum pandemi dan saat pandemi.

Tujuan dari penelitian kualitatif deskriptif ini adalah untuk menghasilkan gambaran akurat tentang sebuah kelompok, menggambarkan mekanisme sebuah proses atau hubungan, memberikan gambaran lengkap baik dalam bentuk verbal atau numerikal, menyajikan informasi dasar akan suatu hubungan, menciptakan seperangkat kategori dan mengklasifikasikan subjek penelitian.

Menurut (Sugiono, 2021) memaparkan bahwa Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme,

digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian deskriptif tidak akan melakukan perubahan ataupun memanipulasi variabel. Penelitian ini, berperan sebagai alat peneliti utama yang dapat melakukan proses penelitian secara aktif untuk mewawancarai dengan cara mengumpulkan berbagai macam materi dari bahan yang berkaitan dengan tujuan penelitian yaitu menganalisis strategi perencanaan program komunikasi internal studi kasus PT Kualitas Teknologi Asia.

Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara secara mendalam serta ditambahkan dengan dokumentasi. Wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan melalui *daring atau online*, dan melalui aplikasi *zoom* dengan informan untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti.

3.3 Metode Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian studi kasus untuk meneliti strategi perencanaan program komunikasi yang mendukung kegiatan komunikasi internal di PT KTA. Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk fokus melihat adanya metode studi kasus sebagai metodologi dalam penelitian. Jenis dan sifat penelitian pada penelitian ini adalah kualitatif.

Metode studi kasus juga dipergunakan sebagai suatu bagian dari pendekatan kualitatif dimana menjelajah langsung di realita. Suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki suatu fenomena dalam konteks nyata, dengan fokus mendalam pada satu atau beberapa kasus. Metode studi kasus Yin berusaha untuk memahami secara holistik suatu kasus dengan menganalisis secara mendalam aspek-aspek yang terkait (Yin, 2014).

Dalam mengumpulkan data pada penelitian ini, peneliti memanfaatkan beberapa sumber dari informasi melalui sebuah observasi, wawancara, materi melalui audiovisual, serta data dalam laporan. Pendekatan dalam studi kasus pada penelitian kali ini memiliki beberapa perbedaan dari penelitian lainnya yang telah menggunakan metode yang sama. Mulai dari mengikut sertakan objek, dan peneliti juga menggunakan banyak penelitian terlebih dahulu yang dapat dianalisis dan tentu menjadi pembaharuan bagi penelitian ini.

3.4 Key Informan dan Informan (Studi Kasus)

Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan *key informan* dan *informan* sebagai partisipan sebagai salah satu cara untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini. Partisipan dapat memberikan gambaran serta penjelasan yang rinci dan mendalam mengenai pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan melalui wawancara (Yin R. K., 2014)

3.4.1 Key Informan

Menurut (Moelong, 2014), *key Informan* adalah mereka yang tidak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberi masukan tentang permasalahan yang sedang diuji dan dapat menjadi sumber yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan. Bagi peneliti, *key informan* adalah suatu sumber data yang dapat berpengaruh besar pada penelitian ini. Dengan alasan *key informan* dapat memberikan informasi lengkap serta bertanggung jawab atas informasi yang dikatakan.

Key informan juga tidak hanya asal membagi informasi, namun mereka juga harus dapat memberikan informasi yang berbobot. Tidak hanya asal menjawab pertanyaan, namun juga dapat menjelaskan guna tercapainya tujuan dan terjawabnya rumusan masalah pada penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan dua *key informan* dengan kriteria:

- a) Karyawan aktif di PT KTA.
- b) Minimal yang sudah bekerja selama 2 tahun.
- c) Terlibat langsung dalam perencanaan program komunikasi internal.
- d) Terlibat langsung dalam komunikasi internal di PT KTA.
- e) Memiliki jabatan strategis dalam perusahaan.

Key Informan pada penelitian ini adalah mereka yang sudah bekerja selama 5 tahun dan memiliki jabatan sebagai Direktur dan Ketua Koordinasi. Oleh karena itu penentuan *key informan* sebagai berikut:

1) Hanny Saputri (*Assistant Direktur*)

Key informan pertama pada penelitian ini adalah Hanny Saputri selaku Personal Assistant yang sudah bekerja di PT Kualitas Teknologi Asia selama 6 tahun. *Assistant* Direktur akan menjelaskan dengan kompleks mengenai budaya organisasi yang selama ini diterapkan di PT Kualitas Teknologi Asia. *Assistant Direktur* sendiri dipilih sebagai *key informan* karena memiliki posisi langsung di bawah direktur atau kata lain sebagai tangan kanan dai direktur. Sehingga dapat diharapkan memberikan informasi berupa pengambilan keputusan, management, pengawasan komunikasi internal dalam strategi perencanaan program komunikasi di PT Kualitas Teknologi Asia.

2) Devita Novelia (*Head of Marketing*)

Key informan kedua pada penelitian ini adalah Devita selaku *Head of Marketing*. Alasan *Head of Marketing* dipilih sebagai *key informan* sebab pekerjaan yang dilakukan Sebagian besar bersifat *in charge* keseluruhan departemen internal dan eksternal. Selain itu *job description* dari *Head of Marketing* salah satunya adalah membentuk dan memberikan solusi atas kendala yang dialami oleh divisinya karena dampak dari kurangnya komunikasi internal, membuat *Head of Marketing* berinisiatif membuat strategi program ini. *Head of Marketing* juga bisa dikatakan sebagai *front liner staff* bagi *project* baru yang mendatang yang memungkinkan untuk berkomunikasi secara internal dan eksternal (*Partnership*).

3.4.2 Informan

Seperti yang dijelaskan diatas bahwa narasumber merupakan kunci informan utama dalam penelitian ini. Menurut (Moleong, 2006) dalam buku Metode Penelitian Kualitatif, “Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.” Maka selain dibutuhkannya *key informan*, peneliti juga akan mewawancarai beberapa informan yang juga merupakan bagian dari kelompok perusahaan internal. Kriteria dari Informan pada penelitian ini adalah mereka yang dapat membantu melengkapi informasi yang sudah diberikan. Karyawan yang sudah bekerja minimal 2 tahun dan terlibat dalam komunikasi internal di PT KTA. Hal ini sangat berguna untuk dapat memperkuat penelitian. Informan yang diwawancarai adalah:

1) Anita Sari (*Programmer*)

Anita Sari selaku *programmer* yang telah bekerja selama 4 tahun juga ikut serta menjadi salah satu informan untuk menyempurnakan penelitian ini. Anita diharapkan dapat berbagi informasi seputar kegiatan komunikasi internal, dan keterlibatannya dalam strategi perencanaan program. Alasan divisi ini dipilih adalah penting bagi seorang *Programmer* untuk melakukan komunikasi internal yang baik bersama tim *technical* dalam menjalankan sebuah proyek, maka dengan adanya dampak yang dirasakan dari komunikasi internal antar tim menjadi terhalang. Terlebih, tim internal dalam divisi *Programmer* dalam jumlah yang banyak.

2) Chelen Catlin Patricia (*Marketing Communication*)

Chelen Catlin Patricia yang telah bekerja selama 2 tahun juga ikut serta menjadi salah satu informan untuk menyempurnakan penelitian ini. Chelen akan memberikan informasi mengenai kegiatan komunikasi internal yang mendukung jalannya perencanaan program antar divisi ini. Alasan *Marketing Communication* menjadi salah satu narasumber untuk

melengkapi informasi terkait kegiatan komunikasi internal apa saja yang sudah dilakukan oleh PT KTA sehingga perencanaan program ini dibutuhkan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Wawancara Mendalam

Secara umum wawancara merupakan proses tanya jawab antara pewawancara dan narasumber untuk mendapatkan jawaban terhadap beberapa pertanyaan. Wawancara sendiri memiliki tujuan yang jelas dan memiliki makna yang melebihi maksud dari percakapan biasa, proses wawancara ini terjadi dengan adanya komunikasi bolak-balik antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, untuk menggali topik tertentu yang dibahas pada topik rumusan masalah.

Menurut (Sugiyono, 2016, p. 317) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Wawancara mendalam juga bertujuan untuk mendapatkan informasi dari responden atau narasumber secara lebih lengkap dan terperinci. Wawancara akan meminta responden untuk mengungkapkan pendapatnya, oleh karena itu peneliti akan menentengahkan pendapat dari responden.

Wawancara mendalam pada penelitian ini akan dilakukan dengan cara online. Alasan wawancara dilakukan secara online adalah agar lebih dapat efektif dan memanfaatkan waktu semaksimal mungkin. Selain itu, wawancara online juga lebih mudah untuk mengatur jadwal. Wawancara secara mendalam ditunjukkan terhadap *Telesales Lead, Manager Sales, Assistant Executive Qas, Blue Yonder Technical, dan Account Manager*.

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa wawancara ini bertujuan untuk mengetahui informasi secara lengkap dan rinci mengenai komunikasi internal

dalam strategi perencanaan di PT Kualitas Teknologi Asia sehingga dapat ditemukan gambaran mengenai strategi perencanaan program komunikasi internal. Metode wawancara dipilih pada penelitian ini agar adanya jawaban dari pertanyaan penelitian. Wawancara mendalam pada penelitian ini juga dilakukan untuk menemukan fakta yang sebelumnya belum diketahui yang memiliki sifat lintas waktu serta memiliki hubungan terhadap suatu penelitian dari masa ke masa.

3.5.2 Dokumentasi

Dokumentasi secara umum dapat diartikan sebagai proses pengumpulan, pengolahan, pemilihan, dan juga penyimpanan informasi atau bukti resmi yang akan berguna sebagai bukti catatan. Dalam penelitian ini, dokumentasi sendiri merupakan dokumen yang menyajikan informasi tentang hasil penelitian yang asli atau langsung dari sumbernya. Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi baik dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Menurut (Yin R. K., 2014) untuk studi kasus, penggunaan dokumen yang paling penting adalah mendukung dan menambah bukti dari sumber-sumber lain. Pada penelitian ini dokumentasi membantu dalam memverifikasi nama yang benar dari perusahaan yang disinggung dalam wawancara. Selain itu, peneliti juga dapat mengajukan pertanyaan baru tentang penelitian, dan melihat apakah kegiatan komunikasinya benar diterapkan di PT KTA. Dokumentasi memiliki peran penting dalam dalam pengumpulan data studi kasus.

3.6 Keabsahan Data

Pada penelitian ini keabsahan data bertujuan untuk mengecek kembali validasi dari data yang akan diikutsertakan dalam penelitian, sehingga data tersebut dapat dipertanggung jawabkan. Menurut (Moleong, 2007:320) Keabsahan data pada dasarnya selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga

merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif.

Oleh karena itu, peneliti memilih untuk menggunakan metode studi kasus, dan peneliti juga memanfaatkan *internal validity* dalam bagian keabsahan data. *Internal Validity* sendiri adalah menentukan sebuah hubungan terhadap sebab-akibat, sehingga pada bagian keabsahan data ini dapat memberikan jawaban dari pertanyaan untuk melengkapi dan menyempurnakan kebutuhan pada penelitian ini (Yin R. K., 2014),

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah proses dimana data akan diolah dengan tujuan menemukan informasi yang berguna dan dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk menjadi solusi dalam suatu permasalahan. Menurut (Sugiyono, 2018, p 482) analisis data adalah proses dimana mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, mengkategorikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Secara sederhana tujuan dari analisis data sendiri adalah menjelaskan atau menggambarkan data agar lebih mudah dapat dipahami, sehingga dapat ditemukannya kesimpulan. Menurut (Yin R. K., 2014) analisis data memiliki beberapa indikator diantara pengujian, pengkategorian, pentabulasian, ataupun mengkombinasikan kembali data. Terdapat tiga Teknik analisis data yaitu penjodohan pola, pembuatan penjelasan, dan analisis deret waktu. Pada penelitian ini peneliti menggunakan penjodohan pola atau *pattern matching* dalam menganalisa data.

Teknik analisis data yang digunakan adalah *pattern matching*. Dalam teknik ini berarti adanya sebuah perbandingan pola yang sudah didasari oleh suatu empiris dari pola yang telah diprediksi sebelumnya. Jika ditemukannya sebuah persamaan, maka hasil dari persamaan itu akan menguatkan sifat validitas dari studi kasus yang dimaksud oleh peneliti.

Pada penelitian ini, semua informasi berupa fakta yang telah didapatkan melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Maka data tersebut akan langsung dikaji dan diolah langsung oleh peneliti, guna untuk mendapatkan jawaban dari penelitian. Ada pula teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini karena berkaitan erat dengan rancangan penelitian dan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya.