

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma post-positivisme. Berdasarkan Petter & Gallivan dalam Panhwar, Ansari, & Shah (2017), paradigma ini diciptakan atas dasar adanya keterbatasan pada paradigma positivisme yang dianggap tidak dapat memenuhi kebutuhan penelitian ilmu sosial sebab didasari oleh fakta yang tampak dan analisis empiris. Oleh sebab itu, diciptakanlah sebuah paradigma baru yang menggabungkan positivisme dan interpretivisme yaitu paradigma post-positivisme.

Paradigma post-positivisme lebih menerima adanya kondisi yang probalistik (memiliki kemungkinan) dibandingkan dengan prinsip baku yang diakui dalam paradigma positivisme. Paradigma post-positivisme lebih mentolerir sebuah tingkat ketidakpastian sebagai ganti dari sudut pandang yang absolut (Yin, 2016, p. 22). Dengan kata lain, paradigma post-positivisme merupakan sebuah sudut pandang yang lebih terbuka dalam menerima banyaknya kemungkinan serta ketidakpastian dari sebuah permasalahan yang diteliti. Adapun penggunaan paradigma post-positivisme dalam penelitian ini didasari oleh keinginan peneliti untuk mengetahui probabilitas yang mungkin terjadi dalam komunikasi organisasi lintas generasi, di mana dalam prosesnya tidak ada aturan baku serta situasional dan kondisional.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang menganalisis dan menggambarkan sebuah fenomena. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghadirkan kekayaan kontekstual di mana peneliti mampu mempelajari kehidupan dari berbagai jenis individu serta bagaimana cara mereka berpikir dalam berbagai situasi dan kondisi. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengadakan sebuah penelitian yang mendalam tentang sebuah

topik. Sedangkan penelitian deskriptif bertujuan untuk menginterpretasi sebuah permasalahan yang lebih luas. Sifat deskriptif ini menjelaskan sebuah kondisi secara mendetail sehingga pembaca mampu menginterpretasikan perspektif, gambaran, kejadian, dan tindakan dari sudut pandang peneliti (Yin, 2016, p. 3).

3.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Yin (2014, p. 17), studi kasus merupakan penyelidikan empiris yang menginvestigasi fenomena kontemporer secara mendalam dalam dunia nyata, khususnya saat tidak ada batasan yang jelas atau konkret antara fenomena dan konteks yang diinvestigasi. Dengan kata lain, studi kasus dilakukan saat peneliti ingin memahami kasus nyata dan berasumsi bahwa pemahaman tersebut melibatkan kondisi kontekstual yang berkaitan dengan kasus yang diteliti.

Studi kasus dipilih sebagai metode penelitian sebab peneliti ingin memahami lebih dalam mengenai topik yang diangkat, yaitu bagaimana Tangcity Mall menjalankan strategi komunikasi organisasi lintas generasi sehingga kegiatan komunikasi yang dilakukan menjadi efektif. Sesuai dengan definisinya, pemilihan studi kasus sebagai metode penelitian didasari atas adanya sebuah fenomena yang ingin diteliti serta adanya asumsi bahwa fenomena tersebut melibatkan kondisi kontekstual. Dalam hal ini, komunikasi lintas generasi sebagai sebuah fenomena yang ingin diteliti dikaitkan dengan konteks komunikasi organisasi yang menghasilkan sebuah komunikasi efektif.

3.4 Informan dan Partisipan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pemilihan informan dan partisipan penelitian. Menurut Yin (2014, p. 49), *purposive sampling* merupakan teknik yang menyeleksi calon informan berdasarkan kriteria tertentu dan mengeliminasi subyek yang tidak

memenuhi kriteria tersebut. Adapun kriteria partisipan dalam penelitian ini meliputi:

1. Dua orang generasi X, dua orang generasi Y, dan dua orang generasi Z
2. Merupakan karyawan aktif manajemen Tangcity Mall
3. Telah bekerja minimal enam bulan di manajemen Tangcity Mall

Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, peneliti menyortir beberapa calon partisipan. Partisipan yang diwawancara merupakan dua orang dari masing-masing generasi yang diteliti dan merupakan karyawan yang masih aktif bekerja dalam manajemen Tangcity Mall. Partisipan juga harus telah melewati masa *probation* perusahaan yakni tiga bulan, serta memiliki masa kerja minimal tiga bulan setelah masa *probation* sehingga memiliki pengetahuan yang mendalam tentang komunikasi dalam perusahaan. Berikut daftar partisipan yang diwawancara:

1. Mamo Sularmo
Kelahiran : 1974 (generasi X)
Divisi / Jabatan : *Purchasing / Manager*
Lama kerja di Tangcity Mall: 15 tahun
2. Sylvia Juviana
Kelahiran : 1978 (generasi X)
Divisi / Jabatan : *Tenant Relations & Customer Services / Manager*
Lama kerja di Tangcity Mall: 7 tahun
3. Cornelia Agnes
Kelahiran : 1982 (generasi Y)
Divisi / Jabatan : *Promo & Event / Manager*
Lama kerja di Tangcity Mall: 12 tahun
4. Fakhdian Pamungkas
Kelahiran : 1990 (generasi Y)
Divisi / Jabatan : *Community Relations / Manager*
Lama kerja di Tangcity Mall: 10 tahun

5. Nandita Mega Maulida

Kelahiran : 1996 (generasi Z)

Divisi / Jabatan : *Community Relations / Staff*

Lama kerja di Tangcity Mall: 1 tahun 10 bulan

6. Deadora

Kelahiran : 2001 (generasi Z)

Divisi / Jabatan : *Media Relations / KOL Specialist*

Lama kerja di Tangcity Mall: 2 tahun

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, terdapat empat teknik pengumpulan data yang potensial dan relevan yaitu: wawancara, observasi, studi literatur, dan perasaan. Sekilas, keempat teknik tersebut dapat terkesan informal untuk sebuah penelitian, namun hal tersebut dapat diatasi menggunakan instrumen formal dan prosedur yang teliti (Yin, 2016, p. 138). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara.

Terdapat dua jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara kualitatif. Wawancara terstruktur atau disebut juga sebagai *scripted interview*, merupakan jenis wawancara di mana *interviewer* telah mempersiapkan daftar pertanyaan untuk diajukan kepada *interviewee*. Data yang didapat dari jenis wawancara ini pun cenderung seragam sebab jawaban *interviewee* hanya merujuk dari pertanyaan-pertanyaan yang diberikan. Sedangkan wawancara kualitatif merupakan jenis wawancara yang tidak dibatasi dengan daftar pertanyaan melainkan lebih mengutamakan interaksi dua arah. *Interviewee* juga dapat memberikan pandangan yang lebih luas menggunakan bahasanya sendiri (Yin, 2016, p. 140)

Selain wawancara terstruktur dan wawancara kualitatif, terdapat jenis lain yang menggabungkan keduanya yaitu wawancara semi terstruktur. Jenis

inilah yang digunakan dalam penelitian ini, di mana peneliti tetap mempersiapkan daftar pertanyaan, namun urutan pengajuan pertanyaan bersifat fleksibel karena bergantung pada arah pembicaraan. Tidak menutup kemungkinan juga bahwa pertanyaan dan jawaban akan berkembang seiring berjalannya wawancara. Adapun pertanyaan yang diajukan bersifat terbuka sehingga peneliti dapat menggali sudut pandang dan pengalaman *interviewee* secara lebih dalam dan menyeluruh.

3.5.2 Pedoman Wawancara

Akomodasi Komunikasi

1. Saat berkomunikasi dengan lawan bicara yang beda generasi,
 - a) Mana yang cenderung lebih sering Anda lakukan:
 - i. Menyesuaikan gaya bicara dengan lawan bicara, atau
 - ii. Tetap menggunakan bahasa sendiri yang mungkin tidak dimengerti / tidak *relate* dengan lawan bicara?
 - b) Jika menyesuaikan,
 - i. Penyesuaian seperti apa yang dilakukan?
 - ii. Apa motivasi Anda melakukan penyesuaian gaya bicara dengan lawan bicara?
 - iii. Bagaimana dampak dari penyesuaian yang dilakukan?
 - iv. Apakah dengan adanya penyesuaian gaya bicara, relasi personal maupun profesional Anda dengan lawan bicara terpengaruh? Apa pengaruhnya?
 - c) Jika menggunakan bahasa sendiri,
 - i. Apakah pesan yang Anda disampaikan dapat dipahami oleh lawan bicara?
 - ii. Bagaimana dampak dari tidak adanya penyesuaian gaya bicara terhadap relasi personal maupun profesional dengan lawan bicara?

- iii. Apakah ada miskomunikasi yang terjadi saat Anda / lawan bicara Anda tidak melakukan penyesuaian gaya bicara?

Lintas Generasi

2. Dalam membahas pekerjaan,
 - a) Apakah Anda memilih untuk melakukan interaksi secara tatap muka atau secara virtual?
 - b) Apa faktor yang membuat Anda nyaman dengan pilihan tersebut?
 - c) Bagaimana pilihan tersebut mempengaruhi relasi Anda dengan lawan bicara baik secara personal maupun profesional?
3. Bagaimana Anda menanggapi perbedaan pendapat, terutama jika perbedaan tersebut berasal dari orang yang beda generasi dari Anda?

Komunikasi Organisasi

4. Dalam hal pekerjaan, perihal apa yang biasanya dibahas saat berkomunikasi dengan:
 - i. Atasan
 - ii. Bawahan
 - iii. Rekan satu tingkatan
 - iv. Divisi lain
5. Berkaitan dengan gaya komunikasi dan kepemimpinan,
 - a) Mana yang cenderung lebih sering terjadi:
 - i. Komunikasi dan perintah dari atasan kepada bawahan, atau
 - ii. Komunikasi dua arah?
 - b) Bagaimana keterlibatan Anda dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh perusahaan?
 - c) Apakah kontrol terhadap pekerjaan dilakukan oleh atasan, atau Anda punya otoritas sendiri dalam melakukan pekerjaan Anda?

Komunikasi Efektif

6. Dalam diskusi berkelompok,
 - a) Mana yang cenderung lebih sering Anda lakukan:
 - i. Memperhatikan dengan seksama dan menangkap semua pesan saat diskusi berlangsung, atau
 - ii. Melakukan diskusi informal di luar diskusi kelompok?
 - b) Anda lebih memilih untuk menyampaikan informasi terlebih dahulu, atau membiarkan orang lain untuk menyampaikan informasinya terlebih dahulu?
7. Miskomunikasi seperti apa yang umumnya terjadi dalam diskusi berkelompok?
8. Secara umum, bagaimana penyelesaian yang dilakukan saat terjadi miskomunikasi dalam diskusi berkelompok?

3.6 Keabsahan Data

Dalam penelitian studi kasus, terdapat empat jenis triangulasi untuk menguji keabsahan data yaitu triangulasi data, triangulasi investigator, triangulasi teori, dan triangulasi metode. Teknik pengujian keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi data, di mana peneliti didorong untuk mengumpulkan informasi dari beberapa sumber dan mencari persamaan yang ada untuk menguji kredibilitas data. Triangulasi data berfungsi untuk membantu peneliti dalam mengonstruksi sebuah validitas dalam penelitian studi kasus. Adanya beberapa sumber menjadi bukti yang memberikan beberapa sudut pandang untuk sebuah fenomena (Yin, 2014, pp. 143-144).

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Yin (2014, p. 169), terdapat lima teknik analisis data dalam penelitian studi kasus yaitu: *pattern matching*, *explanation building*, *time-series analysis*, *logic models*, dan *cross-case synthesis*. Adapun teknik analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah *pattern matching* yaitu membandingkan pola empiris dengan pola yang diprediksi. Pola empiris merupakan data yang didapatkan dari hasil studi kasus, sedangkan pola prediksi merupakan penemuan yang didapatkan sebelum pengumpulan data, seperti asumsi-asumsi awal dan landasan teori yang ada. Jika terdapat kesamaan antara pola empiris dengan pola yang diprediksi, maka akan meningkatkan validitas dari studi kasus yang diteliti.

Dalam penelitian ini, proses analisis data melalui tiga tahap pengodean menurut Corbin & Strauss dalam Nuriman (2021) yang meliputi pengodean terbuka (*open coding*), pengodean aksial (*axial coding*), dan pengodean selektif (*selective coding*).

1. Pengodean terbuka (*open coding*)

Open coding merupakan upaya untuk memecah dan mengategorikan data menjadi beberapa bagian dengan memberi “kode” pada transkrip wawancara. Proses ini memberi peluang bagi peneliti untuk membandingkan dan membedakan isu-isu yang mungkin mempunyai makna sama dalam transkrip wawancara. Tahap ini juga dapat membuka peluang ke arah *axial coding* yang umum dilakukan dalam penelitian kualitatif.

2. Pengodean aksial (*axial coding*)

Melalui *axial coding*, peneliti mendeskripsikan relasi data antarkode yang telah dibuat dalam tahap *open coding*. *Axial coding* dilakukan untuk menandai data tertentu, sekaligus mencari konektivitas antarnarasi teks.

3. Pengodean selektif (*selective coding*)

Selective coding merupakan langkah terakhir dalam proses pengodean data di mana peneliti menghubungkan semua kategori untuk mengidentifikasi kategori inti yang akan digunakan dalam analisis. Kategori inti yang dikembangkan dalam *selective coding* mendefinisikan satu teori yang menghubungkan data dengan teori atau konsep yang dibangun dalam penelitian.