

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma dalam penelitian dapat membantu perumusan mengenai apa dan bagaimana suatu persoalan harus dipelajari dan di jawab. Cara pandang dapat disebut sebagai paradigma yang memiliki arti sebagai asumsi dasar yang diyakini ilmuwan untuk memandang gejala yang ditelitinya (Sulaiman, 2018).

Dalam penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme. Paradigma post-positivisme menjelaskan bahwa peneliti tidak dapat mendapatkan fakta dari suatu kenyataan apabila penulis memiliki jarak dengan kenyataan yang ada. Peneliti harus bersifat interaktif dengan realitas. Paradigma penelitian ini memiliki ciri logis, empiris, dan berorientasi pada sebab dan akibat (Batubara, 2017).

Paradigma postpositivisme menolak pandangan bahwa masyarakat dapat menentukan banyak hal sebagai hal yang nyata dan benar tentang suatu objek oleh anggotanya. Objektivitas adalah indicator kebenaran yang mendasari penyelidikan. Jika kita menolak prinsip ini, tidak ada penyelidikan dan objektivitas tidak menjamin untuk mencapai kebenaran (Tjahyadi et al., 2020).

Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme agar dapat menjelaskan hasil penelitian sedetail mungkin agar sesuai dengan realitas yang ada. Berusaha menemukan makna dibalik data yang relevan, kemudian data dapat digunakan untuk menarik suatu kesimpulan. Penulis akan melihat bagaimana perilaku yang terjadi dapat terhubung dengan perspektif secara logis dari beberapa narasumber dan tidak hanya berfokus pada satu narasumber saja.

Penulis melakukan observasi mengenai lingkup kerja di perusahaan, kemudian akan melakukan wawancara dengan key informan dan informan lainnya, sehingga akan ditemukan realitas sesuai dengan fakta, data yang dikemukakan oleh subjek pada penelitian ini. Paradigma ini dapat membantu peneliti untuk memahami proses penelitian yang jelas, terstruktur dan mendalam dan dapat mendeskripsikan pendekatan interpersonal yang dilakukan untuk mengurangi gap komunikasi antar generasi di perusahaan.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian untuk memahami mengenai fenomena sosial atau manusia dengan menciptakan suatu gambaran yang menyeluruh dan kompleks dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan secara terperinci yang berasal dari sumber informan, dan dilakukan dalam latar yang alamiah (Walidin et al., 2015). Tujuan dari penelitian kualitatif adalah membuat fakta mudah dipahami dan memungkinkan sesuai modelnya dapat menghasilkan hipotesis baru. Penelitian ini bukan mendeskripsikan bagian permukaan dari sebuah realitas sebagaimana dilakukan penelitian kuantitatif dengan positivismenya.

Pada penelitian kualitatif peneliti perlu menginterpretasikan subjek memperoleh suatu makna dari lingkungan sekitar serta bagaimana makna dapat mempengaruhi perilaku mereka. Penelitian dilakukan dalam latar yang alamiah bukan hasil dari manipulasi variabel yang terlibat. Menurut Setiawan & Anggito (2018 dalam Fadli 2021) tujuan penelitian kualitatif dapat dilihat dari objek penelitian (perlu dilakukan pengambilan video, pengambilan gambar, mengilustrasi, dan menarasikan), mengungkapkan suatu makna di balik suatu fenomena dengan memperlihatkan wawancara dan observasi secara mendalam, menjelaskan bagaimana fenomena dapat terjadi.

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan suatu fenomena yang ada, baik secara alamiah maupun buatan. Fenomena tersebut dapat berupa aktivitas, bentuk, karakteristik, hubungan, perubahan, dan kesamaan. Penelitian yang bersifat deskriptif berusaha untuk menginterpretasikan sesuatu, memiliki tujuan menyajikan secara lengkap mengenai gambaran suatu kejadian untuk mengklasifikasi fenomena yang telah terjadi.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Hal ini dilakukan agar dapat menganalisis secara langsung mengenai fokus penelitian yang akan dilakukan, menganalisis secara langsung dan bersifat deskriptif agar hasil yang diperoleh dapat dijelaskan secara rinci melalui hasil observasi dan wawancara yang sudah dilakukan.

Alasan peneliti menggunakan kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu agar dapat mengamati secara mendalam mengenai fenomena gap komunikasi yang terjadi pada perusahaan, dapat berinteraksi secara langsung dengan objek yang akan diteliti, serta mengungkap secara mendalam bagaimana pendekatan interpersonal dan komunikasi organisasi yang dilakukan pada perusahaan dapat menjadi solusi bagi gap generasi yang terjadi antar generasi x dan generasi z dalam lingkup perusahaan.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian studi kasus dilakukan secara intensif, rinci, serta mendalam mengenai suatu hal yang diteliti, baik berupa program, peristiwa, aktivitas, untuk dapat memperoleh informasi secara mendalam mengenai hal tersebut. Fenomena yang dipilih biasanya disebut sebagai kasus, yang berarti hal yang aktual, sedang berlangsung bukan hal yang sudah lewat (Baxter & Jack, 2008). Metode penelitian studi kasus merupakan penyelidikan yang dilakukan secara empiris yang menyelidiki fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata (Nuraini, 2020).

Terdapat beberapa tantangan dalam perkembangan metode studi kasus diantaranya, peneliti diharapkan dapat mengidentifikasi kasus dengan baik, peneliti perlu mempertimbangkan akan mempelajari sebuah kasus atau multikasus, diperlukan dasar pemikiran untuk membuat strategi yang baik agar dapat diperoleh informasi mengenai kasus dengan baik, memiliki informasi yang cukup banyak untuk menjelaskan secara dalam mengenai suatu kasus, dan menentukan batasan dari suatu kasus (Yohanda, 2020).

Tujuan dari studi kasus adalah memahami individu secara mendalam tentang perkembangan individu melakukan penyesuaian terhadap lingkungannya, serta mempelajari secara intensif mengenai latar belakang keadaan lingkungan, interaksi, kelompok, individu, lembaga, dan Masyarakat. (Assyakurrohim et al., 2023). Objek yang diteliti dalam penelitian studi kasus hanya mencitrakan dirinya sendiri secara mendalam atau lengkap untuk memperoleh gambaran yang utuh dari objek, data yang dipelajari utuh dan terintegrasi. Studi kasus memusatkan perhatian hanya pada satu objek yang diangkat sebagai sebuah kasus dan dikaji secara mendalam untuk membongkar suatu realitas di balik fenomena (Yunus, 2010).

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap dan langkah esensial. Pada langkah yang pertama yaitu melakukan observasi mengenai aktivitas dalam internal perusahaan melalui karena peneliti terlibat langsung dalam proses kerja dalam lingkup PT Victoria Care Indonesia. Langkah kedua, peneliti melakukan wawancara yang dilakukan dengan empat partisipan dari beberapa divisi yang berbeda dan merupakan karyawan dari PT Victoria Care Indonesia yang merupakan generasi X dan generasi Z. Diantaranya terdapat senior brand manager, kol & community specialist, graphic designer, dan assistant manager training and event. Wawancara ini dilakukan secara tatap muka, dan secara daring melihat dari kesediaan informan. Tujuan dari wawancara ini adalah mendapatkan

pemahaman lebih dalam terkait komunikasi yang terjadi dalam lingkup organisasi terutama mengetahui lebih dalam bahwa pendekatan interpersonal dibutuhkan dalam menangani gap komunikasi yang terjadi antar generasi di lingkup kerja suatu perusahaan.

Langkah ketiga, setelah seluruh data yang sudah terkumpul kemudian diolah menjadi transkrip wawancara secara rinci dan mengumpulkan dokumentasi lain yang diperlukan untuk melengkapi data yang telah diperoleh. Pada langkah yang keempat, seluruh data yang sudah didapatkan akan dianalisis secara mendalam menggunakan teknik penjadohan pola mengacu pada konsep fungsi komunikasi organisasi menurut Bangun (2012) dan dimensi pendekatan interpersonal menurut (Devito, 2016)

3.4 Pemilihan Informan Penelitian

Dalam penelitian ini akan dilakukan wawancara terhadap beberapa informan. Informan yang akan terlibat dalam wawancara ini merupakan karyawan dari PT Victoria Care Indonesia Tbk perwakilan dari beberapa divisi yang merupakan generasi X dan Z. Beberapa informan yang akan diteliti diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

Informan	Gender	Pendidikan	Kategori	Jabatan
ES	Wanita	SMA	Generasi X	Training & event assistant manager
RTH	Pria	S1	Generasi X	Senior Brand Manager
AC	Wanita	S1	Generasi Z	Graphic Designer
FH	Wanita	SMA	Generasi Z	KOL & Community

Informan yang akan terlibat dalam penelitian ini merupakan perwakilan dari beberapa divisi yang ada di Head Office PT Victoria Care Indonesia, 2 orang merupakan generasi X dan 2 orang lainnya merupakan generasi Z.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa sumber data. Pengumpulan data dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Data primer

1.1 Observasi

Observasi merupakan suatu bentuk atau teknik mengamati yang dilakukan secara teliti serta dilakukan pencatatan secara sistematis. Observasi juga dijelaskan sebagai teknik mengumpulkan data dengan menggunakan indra sehingga tidak hanya dengan pengamatan mata, mendengarkan yang dilakukan dan mencatat data yang ditemukan.(Khaatimah & Wibawa, 2017).

Pada tahap awal, peneliti melakukan observasi terkait lingkungan dan kondisi perusahaan terkait permasalahan yang ada. Kemudian akan dilakukan wawancara kepada beberapa informan terkait mengenai kasus yang terjadi dalam lingkup kerja. Data sekunder akan menjadi data pendukung yang membantu peneliti dalam menelaah lebih dalam mengenai kasus yang terjadi. Peneliti melakukan observasi dari lingkup kerja dan karakteristik generasi X serta generasi Z dalam perusahaan secara internal.

1.2 Wawancara

Wawancara merupakan metode pertemuan antara subjek dan peneliti bertemu dalam suatu situasi untuk mendapatkan informasi, fakta, kepercayaan, dan lain sebagainya untuk mencapai tujuan penelitian yang diharapkan oleh peneliti (Rosaliza, 2015). Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada informan dari generasi X dan generasi Y yang berada di PT Victoria Care Indonesia.

2. Data sekunder

Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini adalah melalui buku jurnal, serta data perusahaan. Menurut Sugiyono (2018 dalam Beno 2022), data sekunder merupakan sumber data yang tidak diperoleh atau diberikan langsung kepada peneliti atau pengumpul data. Data sekunder diperoleh dalam penelitian berasal dari jurnal penelitian, referensi, internet, dan lain sebagainya.

3.6 Teknik Keabsahan Data

Teknik triangulasi merupakan suatu konsep metodologis yang dilakukan dalam penelitian kualitatif. Tujuan dari teknik ini adalah meningkatkan kekuatan metodologis teoritis, maupun interpretative dari penelitian. Triangulasi dapat diartikan sebagai kegiatan untuk melakukan pengecekan data lewat berbagai teknik, sumber, dan waktu. (Mekarisce, 2020). Triangulasi sumber dilakukan agar dapat mempertajam agar suatu data dapat dipercaya jika dilakukan dengan mengecek data selama riset melalui berbagai informan atau sumber.

Pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Teknik ini merupakan pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Sumber yang digunakan oleh peneliti berasal dari hasil observasi, wawancara kepada informan, data penelitian, buku dan data perusahaan.

Secara lebih dalam hasil wawancara yang dilakukan juga membandingkan hasil konsep yang ditemukan dengan hasil wawancara yang didapatkan melalui informan, dan disesuaikan dengan hasil data dari pihak perwakilan internal perusahaan yang diwakilkan oleh divisi human resource. Adapun data mengenai key informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Informan	Gender	Pendidikan	Jabatan
KDV	Perempuan	S1	Human Resource Senior Staff

Peneliti menggabungkan beberapa sumber data dan melakukan pengecekan kembali. Hal ini juga dapat membantu peneliti untuk dapat menguji kredibilitas mengenai data yang telah dikumpulkan serta melacak informasi yang diberikan antar informan benar adanya terjadi. Hasil data dari wawancara juga dapat dilihat kembali berdasarkan teori yang ada.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan cara yang dilakukan untuk mencari secara sistematis hasil dari suatu wawancara dan observasi. Hasil dari analisis data akan digunakan untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai kasus yang sedang dibahas, dan menjadikannya sebagai temuan bagi penelitian lanjutan (Rijali, 2018).

Teknik analisis data digunakan untuk menjadi temuan dari studi kasus terhubung dengan konsep yang menarik dalam memberikan arahan analisis data. Penelitian ini menggunakan *coding* untuk melakukan analisis terhadap data yang diperoleh. Proses ini dilakukan melalui beberapa tahap, diantaranya (Mahpor, 2017) :

1. Koding terbuka

Penulis melengkapi hasil data transkrip yang sudah di wawancara secara khusus, dan dipecah menjadi beberapa bagian secara terpisah untuk dicermati lebih dalam dan diberi penamaan.

2. Koding Aksial

Tahapan koding selanjutnya, mengelompokkan koding pertama berdasarkan koding yang sama.

3. Koding Selektif

Tahapan akhir dalam proses pengkodean dengan mengelompokkan kembali koding aksial yang sudah dibuat menjadi beberapa tema yang dipersempit untuk menemukan tema besar dalam penelitian.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan di atas, peneliti melakukan analisis melalui tahapan koding yang sesuai untuk dapat melakukan perbandingan mengenai makna dari pendekatan interpersonal yang merupakan bagian dalam suatu komunikasi organisasi untuk mengurangi gap komunikasi antara generasi dalam perusahaan (PT Victoria Care Indonesia).

Selanjutnya, penjadohan pola menurut Yin (2014) didasari atas empiris terhadap pola yang diprediksikan. Teknik ini dapat membandingkan konsep yang digunakan dengan peristiwa yang akan diangkat. Penulis membandingkan hasil observasi, dengan hasil wawancara oleh beberapa informan serta dokumen yang sudah penulis dapatkan. Melalui hal ini, jika polanya memiliki kesamaan maka validitas akan semakin kuat. Dalam penelitian ini peneliti melakukan penjadohan pola berdasarkan hasil wawancara dari informan kepada key informan, berdasarkan hasil yang sudah ditemukan juga akan dilihat kembali kepada konsep yang sudah dimuat di dalamnya.

