

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Berdasarkan pemilihan teori dan konsep yang telah ditentukan, penelitian ini menggunakan paradigma interpretif. Paradigma interpretif memandang bahwa realitas sosial merupakan sesuatu yang dinamis dan subjektif dan dibangun secara sosial oleh individu-individu yang terlibat di dalamnya. Dengan menggunakan paradigma interpretif, peneliti dapat memahami dan menginterpretasikan makna yang diberikan individu terhadap suatu realitas di dunia sekitar mereka (Creswell & Creswell, 2018). Peneliti perlu memahami konteks secara mendalam agar dapat memperoleh perspektif yang lebih mendalam dan menginterpretasikan makna yang diberikan oleh subjek penelitian. Melalui paradigma interpretif, penelitian ini dapat memperoleh pemahaman mendalam baik tentang pengalaman, persepsi, dan makna yang diberikan mengenai komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan dalam mempengaruhi loyalitas karyawan Summarecon Mall Serpong.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui makna yang ada oleh individu atau sekelompok orang terhadap suatu masalah sosial. Penelitian kualitatif melibatkan proses mulai dari pertanyaan dan prosedur yang ada, pengumpulan data dari partisipan penelitian, analisis data, hingga peneliti menginterpretasikan makna dari data tersebut (Creswell & Creswell, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif untuk memahami secara mendalam komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan serta pengaruhnya terhadap loyalitas karyawan. Penelitian ini bersifat deskriptif agar dapat merujuk pada penggambaran secara rinci tentang suatu masalah berdasarkan perspektif atau pengalaman individu yang mengalaminya.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian kualitatif mencakup lima pendekatan yaitu naratif, fenomenologi, grounded theory, etnografi, dan studi kasus (Creswell & Creswell,

2018). Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode studi kasus yang memungkinkan peneliti untuk menganalisis serta memahami secara mendalam kasus yang diteliti melalui berbagai sumber data. Studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan di berbagai bidang seperti evaluasi, di mana peneliti melakukan analisis secara mendalam terhadap suatu masalah (Creswell & Creswell, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian studi kasus untuk menyelidiki secara mendalam terhadap bagaimana komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan dapat mempengaruhi loyalitas karyawan Summarecon Mall Serpong. Melalui berbagai sumber data yang didapatkan dapat digunakan untuk memahami masalah tersebut secara komprehensif.

3.4 Partisipan

Dalam buku *Qualitative Research: Studying How Things Work*, Robert E. Stake membahas pentingnya pemilihan partisipan dalam penelitian kualitatif, terutama dalam konteks studi kasus (Stake, 2010). Stake menekankan bahwa partisipan atau informan adalah individu-individu yang memiliki pengetahuan mendalam dan pengalaman langsung terkait dengan kasus yang diteliti. Partisipan ini dipilih karena mereka dapat memberikan wawasan yang mendukung pemahaman mendalam mengenai topik penelitian ini. Adapun kriteria partisipan dalam penelitian ini meliputi:

1. Bersedia untuk diwawancarai
2. Atasan dan bawahan (head dan officer) di Summarecon Mall Serpong
3. Laki-laki atau perempuan
4. Pengalaman bekerja di Summarecon Mall Serpong minimal 2 tahun

Peneliti memilih partisipan yang memenuhi kriteria tersebut untuk memberikan pandangan yang representatif mengenai komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan di Summarecon Mall Serpong. Keberagaman latar belakang dan karakteristik partisipan juga akan membantu dalam mendapatkan berbagai perspektif yang diperlukan untuk analisis yang komprehensif. Berikut rincian informan penelitian ini sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Tabel 3. 1Partisipan

No.	Nama	Jabatan	Lama Bekerja	Keterangan
1.	I Made Regi Julian	Head of Digital Media Department	15 tahun	Sebagai perwakilan Summarecon Mall Serpong dari Head of Digital Media Department dan dalam dunia pekerjaan terjun di bidang ilmu komunikasi.
2.	Febiantito Ramadhan	Officer of Digital Media	5 tahun	Sebagai perwakilan Summarecon Mall Serpong dari Officer of Digital Media Department dan dalam dunia pekerjaan terjun di bidang ilmu komunikasi.
3.	Haryono	Head of Security Department	11 tahun	Sebagai perwakilan Summarecon Mall Serpong dari Head of Security Department dan ingin mendapatkan perspektif narasumber dari departemen yang berbeda.
4.	Michelle Christine Naomi	Officer of Security Department	2 tahun 5 bulan	Sebagai perwakilan Summarecon Mall Serpong dari Officer of Security Department dan ingin mendapatkan perspektif narasumber dari departemen yang berbeda.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menjadi kunci instrumen dalam mengumpulkan data. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif meliputi empat macam teknik yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, serta triangulasi atau gabungan (Sugiyono, 2014). Teknik pengumpulan data dari penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara secara mendalam. Dalam wawancara kualitatif, peneliti melakukan interaksi secara tatap muka dengan partisipan. Wawancara yang dilakukan melibatkan pertanyaan yang tidak terlalu terstruktur dan cenderung bersifat terbuka. Tujuannya adalah untuk mendapatkan berbagai perspektif ataupun pendapat yang mendalam dari para partisipan terkait masalah yang diteliti. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis pengalaman partisipan secara lebih mendalam (Creswell & Creswell, 2018). Wawancara mendalam dilakukan dengan key informan untuk memperoleh data mengenai komunikasi interpersonal serta persepsi informan tentang pengaruhnya terhadap loyalitas karyawan.

3.6 Keabsahan Data

Dalam menjamin keabsahan data penelitian ini, peneliti akan melakukan triangulasi. Triangulasi merupakan sebuah pendekatan yang menggabungkan metode dan sumber data dalam proses pengumpulan data penelitian guna menguji kredibilitas data yang diperoleh. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini merujuk pada pengecekan data dari sumber-sumber dengan variasi metode dan jangka waktu yang berbeda. Terdapat empat teknik triangulasi berupa triangulasi data, peneliti, metode, dan teori (Creswell & Creswell, 2018).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dari berbagai sudut pandang untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang topik yang diteliti. Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan atasan dan bawahan di Summarecon Mall Serpong. Wawancara ini dirancang untuk memahami pengalaman pribadi mereka terkait komunikasi interpersonal dan loyalitas karyawan. Dengan menggunakan triangulasi data, hasil penelitian ini valid dan dapat diandalkan.

Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami dinamika komunikasi interpersonal secara lebih mendalam dan memberikan rekomendasi yang lebih tepat dalam membangun loyalitas karyawan di Summarecon Mall Serpong.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahap yaitu *data reduction*, *data display*, dan *verification* (Creswell & Creswell, 2018).

1. Data Reduction

Reduksi data meliputi rangkuman informasi, elemen-elemen penting, untuk menemukan pola dalam data yang dikumpulkan (Creswell & Creswell, 2018). Data yang telah direduksi akan mempermudah peneliti untuk memiliki suatu gambaran dan mengumpulkan data tambahan lainnya jika diperlukan. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan data reduksi berupa mewawancarai informan yang sudah ditentukan sesuai kriteria untuk mendapatkan hasil informasi yang diperlukan.

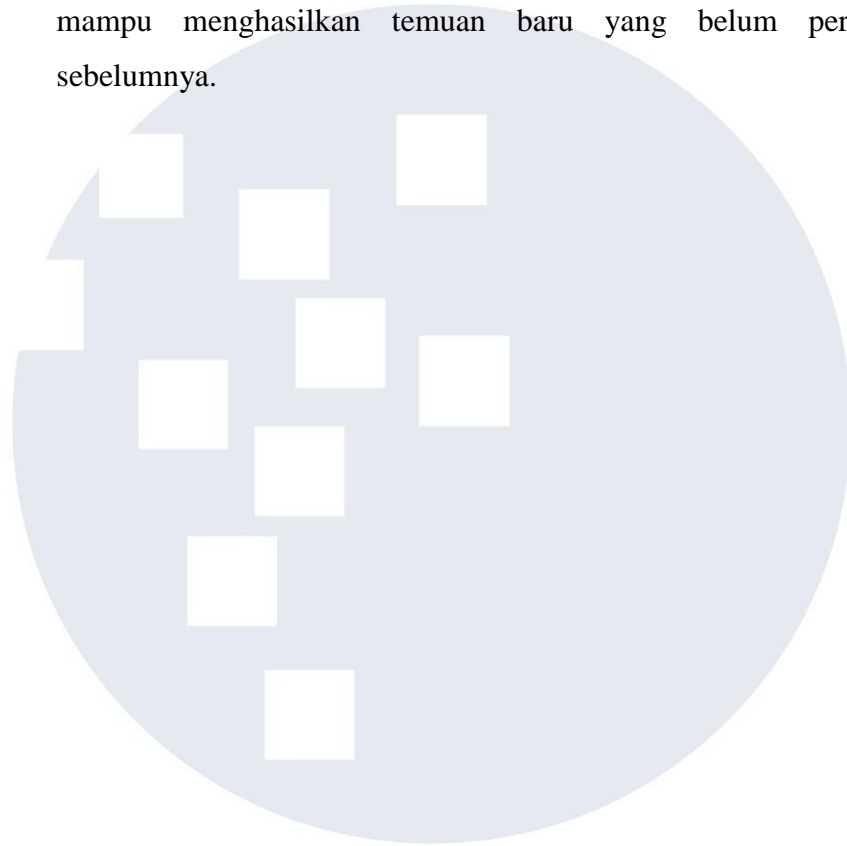
2. Data Display

Setelah data direduksi, maka informasi perlu disajikan dalam bentuk yang terstruktur. Data yang disajikan nantinya akan membantu peneliti untuk memahami konteks yang terjadi dan mempermudah peneliti untuk merencanakan tindakan berikutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami (Creswell & Creswell, 2018). Peneliti akan menyajikan data yang sudah dikumpulkan secara terstruktur agar mempermudah pemahaman terhadap konteks yang diteliti.

3. Verification

Tahap terakhir dalam analisis data kualitatif yaitu mengambil kesimpulan dan verifikasi berdasarkan analisis data yang ada. Kesimpulan yang dimaksud merupakan hasil dari fokus penelitian yang didukung dari data yang telah dianalisis. Masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berkembang sewaktu penelitian berlangsung di lapangan (Creswell &

Creswell, 2018). Kesimpulan dari penelitian kualitatif ini diharapkan mampu menghasilkan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA