

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma dapat diartikan sebagai cara atau pola pikir yang mendasari bagaimana seseorang melihat, memahami, dan memaknai diri sendiri serta dunia di sekitarnya. Dalam konteks ini, paradigma berperan sebagai pandangan dasar yang membentuk cara kita berinteraksi dengan berbagai hal, baik itu dalam kehidupan pribadi, sosial, atau akademik. Paradigma penelitian merupakan sebuah cara pandang seseorang dalam memandang sebuah hal atau peristiwa tertentu untuk membentuk satu pandangan (Denzin & Lincoln, 2018).

Paradigma yang mendasari seseorang dalam meneliti sebuah fenomena dibagi menjadi berbagai paradigma, yaitu paradigma positivisme, interpretivisme, konstruktivisme, kritis, feminisme, postmodernisme, pragmatisme, fenomenologi, dan ecological. Dalam sebuah penelitian akan memilih paradigma yang tepat dalam meneliti sebuah penelitian.

Post-positivisme merupakan sebuah paradigma yang berkembang dari positivisme, tetapi memiliki perbedaan dalam cara pandang terhadap kenyataan dan hubungan antara peneliti dengan objek yang diteliti. Sementara positivisme melihat kenyataan sebagai sesuatu yang tunggal dan dapat diukur, post-positivisme memandang kenyataan lebih kompleks, beragam dan dipengaruhi oleh konteks sosial. Dalam paradigma ini, peneliti dan objek penelitian tidak terpisah, melainkan saling berinteraksi. Oleh karena itu, penelitian yang menggunakan paradigma post-positivisme lebih mengutamakan metode kualitatif dan memperhitungkan nilai-nilai yang ada dalam proses penelitian (Un, 2020).

Dalam paradigma ini menekankan pentingnya peran peneliti untuk berinteraksi secara langsung dengan objek penelitian. Sama halnya dengan tujuan dari penelitian ini yang ingin mengetahui komunikasi inklusi dan komunikasi akomodasi yang terjalin di kafe, peneliti harus menyaksikan secara seksama

bagaimana interaksi barista dengan penyandang disabilitas dan pelanggan non-disabilitas sebenarnya terjadi.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dimana menurut (Ardial, 2014) jenis penelitian ini lebih melibatkan *multiple* realitas, sehingga tidak memerlukan penggunaan sampel dari populasi. Menurut (Creswell, 2016) jenis penelitian kualitatif perlu menciptakan sebuah deskripsi yang komprehensif, menyelidiki kata-kata, mengeksplorasi laporan yang detail tentang sudut pandang subjek yang diteliti, serta melakukan studi pada konteks atau situasi yang dialami.

Creswell (2016, p.245) juga menambahkan bahwa metode kualitatif ini memiliki langkah-langkah analisis data yang khas dan menggunakan berbagai sumber untuk memvalidasi data yang terkumpul. Penelitian ini bersifat deskriptif, di mana peneliti akan menyajikan data dalam bentuk narasi tertulis dan lisan, bukan dalam bentuk angka-angka.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk menguraikan atau menjelaskan situasi subjek dan objek sesuai dengan realitas yang terlihat dan yang terjadi sebenarnya, dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah penelitian (Ardial, 2014). Pendapat lain berasal dari Nawawi (dalam Ardial, 2014), penelitian deskriptif memiliki ciri-ciri dimana fokusnya adalah pada masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat faktual. Selain itu, penelitian deskriptif juga ditandai dengan adanya interpretasi rasional yang memadai dari peneliti ketika menguraikan fakta-fakta terkait masalah yang sedang diteliti.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif untuk mendeskripsikan seperti apa strategi komunikasi yang digunakan barista dengan penyandang disabilitas kepada pelanggannya yang non-disabilitas. Penelitian ini akan mendeskripsikan juga apakah pelanggan dapat memahami pesan yang disampaikan oleh barista dengan penyandang disabilitas dan apakah cara komunikasi yang digunakan sama, baik kepada pelanggan disabilitas dan non-disabilitas.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode studi kasus. Menurut (Yin, 2018), studi kasus adalah metode penelitian yang investigasi secara langsung keunikan dan kompleksitas suatu kasus dengan maksud untuk memahami kasus tersebut dalam kerangka waktu, konsep dan situasi tertentu. Jika pertanyaan penelitian yang dibuat berkaitan dengan alasan serta cara suatu fenomena terjadi, maka studi kasus merupakan metode yang sesuai untuk digunakan.

Metode ini bertujuan untuk menjelaskan penyebab dan proses terjadinya suatu fenomena sosial, sehingga cocok untuk digunakan ketika diperlukannya deskripsi yang mendalam dan menyeluruh mengenai fenomena tersebut. Menurut (Fitrah & Luthfiah, 2017) menyatakan bahwa metode studi kasus bertujuan untuk memberikan penjelasan yang rinci, mendalam dan menyeluruh tentang keunikan karakteristik dari kasus yang sedang diteliti.

Metode studi kasus digunakan untuk menjelaskan secara rinci bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan barista dengan penyandang disabilitas untuk membentuk komunikasi inklusi dan pengalaman komunikasi antara pelanggan non-disabilitas yang berinteraksi dengan barista dengan penyandang disabilitas.

3.4 Key Informan dan Informan (Studi Kasus)/Unit Analisis (Analisis Isi)

Menurut (Yin, 2021), informan merupakan subjek dalam studi kasus yang memberikan informasi mengenai fakta suatu peristiwa tanpa memaparkan opini mereka terhadap peristiwa yang ada. Peneliti tidak hanya mengandalkan secara penuh pada informan kunci. Adapun informan dalam pelaksanaan penelitian sebagai berikut:

1. Barista dengan penyandang disabilitas
2. Pelanggan non-disabilitas
3. Pelanggan dengan disabilitas

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data, terdapat dua sumber data yaitu sumber primer dengan memberikan secara langsung data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data seperti lewat dokumen (Hardani et al., 2020). Menurut (Yin, 2021) bahwa pelaksanaan penelitian studi kasus, pengumpulan data dilakukan dari enam sumber meliputi:

3.5.1 Dokumentasi

Pengumpulan data dengan dokumentasi melibatkan Surat, memoandum, pengumuman resmi, agenda, kesimpulan-kesimpulan pertemuan, laporan peristiwa, dokumen-dokumen administratif proposal, laporan kemajuan, penelitian-penelitian resmi pada situs yang sama, kliping baru, dan artikel yang muncul di media massa. Manfaat pengumpulan dokumen dilakukan untuk membantu verifikasi ejaan, kata, atau nama yang benar dari organisasi yang diwawancarai, mendukung informasi dari sumber lain, dan kesimpulan yang dibuat dari dokumentasi yang dianalisa membuat peneliti dapat mengajukan pertanyaan baru.

3.5.2 Rekaman Arsip

Pengumpulan data yang termasuk dalam rekaman arsip berisi rekaman layanan, rekaman keorganisasian, peta dan bagan geografis suatu tempat, daftar nama dan komoditi yang relevan, data survei, dan rekaman pribadi. Rekaman arsip berfungsi bagi peneliti untuk bisa menjadi objek perolehan kembali dan analisis yang luas.

3.5.3 Wawancara

Pengumpulan data dilakukan dengan tanya jawab lisan dengan dua orang atau lebih dengan langsung untuk maksud tertentu. Tipe wawancara pertama, peneliti bertanya pada responden kunci mengenai fakta peristiwa yang mengesampingkan opininya. Tipe wawancara yang kedua, peneliti mewawancarai responden dalam waktu pendek tanpa perlu

mengikuti serangkaian pertanyaan tertentu dari hasil penelitian studi kasusnya. Tipe wawancara ketiga, peneliti mewawancarai responden yang memerlukan pertanyaan terstruktur.

3.5.4 Observasi langsung

Pengumpulan data dilakukan dengan kunjungan lapangan terhadap situs studi kasus. Observasi dilakukan untuk memberikan informasi tambahan dalam mendukung topik yang akan diteliti.

3.5.5 Observasi Partisipan

Observasi ini merupakan kegiatan yang membuat peneliti mengambil peran dalam situasi tertentu dalam peristiwa yang mendukung penelitian dan tidak hanya menempatkan peneliti sebagai pengamat pasif.

3.5.6 Perangkat Fisik

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan perangkat teknologi, alat atau instrumen, pekerjaan seni, dan bukti fisik lainnya. Perangkat bisa dikumpulkan atau diobservasi menjadi bagian dalam kunjungan lapangan.

Penelitian ini akan melakukan wawancara sebagai Teknik pengambilan datanya. Wawancara akan dilakukan secara semi-terstruktur, yang di mana pertanyaan wawancara yang telah disiapkan akan dieksplorasi lagi secara mendalam untuk mendapatkan informasi yang lebih detail.

3.6 Keabsahan Data

Penelitian kualitatif seringkali sangat luas dan kaya, sehingga diperlukan suatu teknik yang dapat digunakan untuk menggali data dan mendapatkan hasil yang optimal. Teknik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah analisis triangulasi. Menurut (Herdiansyah, 2019) triangulasi adalah penggunaan dua atau lebih sumber untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh dalam suatu fenomena yang akan diteliti. Intinya, penggunaan lebih dari satu sumber, artinya

memiliki berbagai perspektif metodologi dan teknik pengumpulan data (Herdiansyah, 2019).

Terdapat beberapa macam jenis triangulasi, diantaranya terdapat lima jenis triangulasi. Pertama, triangulasi informan atau sumber data. Kedua, triangulasi waktu. Ketiga, triangulasi teori. Keempat, triangulasi periset. Kelima, triangulasi metode. Penelitian ini akan berfokus dengan menggunakan dua jenis triangulasi, diantaranya triangulasi teori dimana mampu memanfaatkan dua atau lebih teori untuk dipadu dan diperlukan rancangan riset, pengumpulan data, dan analisis data yang lengkap supaya hasilnya optimal dan dalam penelitian ini peneliti mencoba untuk memadukan antara teori representasi dengan teori dan konsep dari semiotika (Kriyantono, 2020).

Penelitian ini menggunakan triangulasi informan dan sumber data sebagai teknik keabsahan data karena penelitian ini memerlukan informan sebagai sumber data utama untuk penelitian ini.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data disesuaikan dengan metode yang digunakan peneliti. Peneliti menguraikan definisi dan penggunaan teknis analisis data dalam penelitian ini. Yin menjelaskan bahwa teknik analisis data dapat dilakukan dengan beberapa metode, seperti *pattern matching* (penjodohan pola), *explanation building* (pembangunan penjelasan), *time-series analysis* (analisis deret waktu), *logic model* (model logika) dan *cross-case synthesis* (sintesis kasus silang) (Yin, 2021). Penelitian ini menggunakan *explanation building* sebagai teknik analisis datanya.