



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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 merupakan aspek penting dalam sebuah penelitian. Menurut Babbie (2011, h. 32), paradigma adalah model atau kerangka kerja untuk observasi dan pemahaman yang dibentuk melalui apa yang kita lihat dan bagaimana kita memahaminya. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah post positivistik.

Anwar dan Adang (2008, h. 54) menjelaskan bahwa post positivistik menganggap bahwa mustahil bila suatu realitas dapat dilihat secara benar oleh manusia (peneliti) sehingga diperlukan metode triangulasi, yakni penggunaan bermacam-macam metode, sumber data, dan teori. Penggunaan teori ini digunakan untuk membangun prediksi konsep, wawasan, dan pengertian baru yang bersifat umum. Orientasi utama penelitian adalah mengembangkan teori berdasarkan data yang dikumpulkan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode studi kasus, sumber data yang berasal dari key informan (*Public Relations manager*, *Public Relations senior officer*, dan agensi komunikasi terkait), studi pustaka, serta konsep yang digunakan, yakni *Public Relations*, *Corporate Communications*, Citra, dan Reputasi. Konsep tersebut digunakan oleh peneliti untuk membangun prediksi konsep, wawasan, dan pengertian baru

yang bersifat umum, dengan kata lain mengembangkan teori atau konsep berdasarkan data yang dikumpulkan.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif (*qualitative research*). Bodgan dan Taylor (1975 dikutip dalam Moleong, 2007, h. 3) menjelaskan bahwa metode kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Kirk dan Miller (1986 dikutip dalam Moleong, 2007, h. 3) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Menurut Nasution (2003, h. 5), penelitian kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan, berinteraksi dengan mereka dan menafsirkan pendapat mereka tentang dunia sekitar. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman dan pemaknaan secara komprehensif tentang topik yang akan diteliti.

Penelitian ini bersifat deskriptif. Menurut Kriyantono (2009, h. 67), penelitian deskriptif bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu, yang dalam hal ini adalah Sub Unit *Public Relations* di PT Angkasa Pura II (Persero).

Rakhmat (2001, h. 24) juga menjelaskan pengertian dari penelitian deskriptif sebagai penelitian yang memaparkan situasi atau peristiwa, tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Menurut Hasan (2002, h. 24), penelitian deskriptif tidak hanya bersifat menjabarkan (analitis), tetapi juga memadukan, serta bukan melakukan klasifikasi, melainkan juga organisasi.

Maka dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi atau bidang tertentu (secara aktual dan cermat). Penelitian deskriptif adalah salah satu bentuk penelitian yang berusaha menjelaskan keadaan yang sesungguhnya terjadi saat itu. Penelitian ini lebih mengutamakan kedalaman hasil yang diperoleh (kualitas), bukan jumlah (kuantitas).

3.3 Metode Penelitian

Menurut Narbuko (2008, h. 1), metode adalah cara yang tepat untuk melakukan sesuatu, sedangkan penelitian merupakan suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan, dan menganalisis, sampai menyusun laporannya.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah studi kasus. Menurut Creswell (2007, h. 73), studi kasus adalah pendekatan penelitian kualitatif saat peneliti menjelajahi kasus atau beberapa kasus dari waktu ke waktu secara rinci, pengumpulan data mendalam yang melibatkan informasi dari beberapa sumber (observasi, wawancara, materi audiovisual, dokumen, dan laporan) serta melaporkan kasus secara deskripsi.

Dalam penelitian ini, peneliti menjelajahi tata kelola komunikasi korporat PT Angkasa Pura II (Persero) yang sekarang ini dihadapkan dengan tuntutan komunikasi korporat yang terus berkembang dalam mengomunikasikan fasilitas dan layanan bandara (guna membangun citra *The Best Smart Connected Airport in The Region*, khususnya di lingkup Asia). Untuk itu, diperlukan pengumpulan data yang mendalam (wawancara, observasi, dan studi pustaka) agar dapat melaporkan kasus secara deskripsi.

Robert K. Yin (2005, h. 5) menjelaskan bahwa studi kasus merupakan suatu penelitian sistematis yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata apabila batas-batas antara fenomena dan konteks tidak tampak dengan tegas dan multisumber bukti dimanfaatkan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa studi kasus menjadi salah satu strategi penelitian di dalam ilmu sosial. Studi kasus digunakan untuk mendapatkan data dari berbagai sumber penelitian secara sistematis terhadap individu, kelompok, organisasi, atau kegiatan.

Alasan peneliti menggunakan metode studi kasus dalam penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui tentang bagaimana strategi komunikasi korporat PT Angkasa Pura II (Persero) dari berbagai sumber data yang diperoleh.

3.4 Key Informan dan Informan

Key informan dalam penelitian ini, antara lain Yado Yarismano selaku *Public Relations Manager* PT Angkasa Pura II (Persero), Candra Ananda selaku *Public Relations Senior Officer* PT Angkasa Pura II (Persero), Adam Kurniawan Rumanda selaku *Public Relations Senior Officer* PT Angkasa Pura II (Persero), dan Marsela Stefanie selaku *Senior Associate* Royston Advisory Indonesia.

Pemilihan key informan tersebut ditentukan dengan alasan PR *manager* adalah pihak yang bertanggung jawab atas strategi komunikasi korporat (proses perencanaan hingga evaluasi) PT Angkasa Pura II (Persero) dalam Sub Unit PR yang dinaungi oleh Unit *Corporate Secretary*. *Public Relations senior officer* merupakan pihak yang melakukan eksekusi aktivitas PR atas perintah PR *manager* dan sekaligus orang yang memiliki pengalaman yang cukup lama dalam Sub Unit PR di PT Angkasa Pura II (Persero) sehingga sangat memahami bagaimana perkembangan serta kendala dalam sub unit tersebut. Adam Kurniawan Rumanda merupakan *Public Relations officer* yang pada Januari 2017 baru menjabat sebagai *Public Relations senior officer* adalah pihak yang mengetahui proses

perencanaan hingga eksekusi dari aktivitas PR di lapangan khususnya dalam beberapa tahun terakhir ini (seiring adanya peningkatan tuntutan komunikasi korporat yang terus berkembang). Lalu, Marsela Stefanie selaku *Senior Associate* Royston Advisory Indonesia akan memperluas gambaran peneliti terkait praktik komunikasi korporat yang seharusnya dilakukan oleh PT Angkasa Pura II (Persero). Hasil data dan analisis yang diperoleh dari informan-informan tersebut akan memperluas gambaran peneliti terkait kasus tersebut.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Kriyantono (2009, h. 93), teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai instrumen penelitian utama dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini, peneliti berperan besar dalam seluruh proses penelitian, mulai dari pemilihan topik, mendekati topik, mengumpulkan data hingga menganalisis dan menginterpretasikan data-data yang diperoleh.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

3.5.1 Wawancara

Wawancara digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data primer. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti terbagi ke

dalam dua jenis, yaitu wawancara pendahuluan dan wawancara mendalam.

Kriyantono (2009, h. 98) menjelaskan bahwa wawancara pendahuluan merupakan wawancara yang digunakan untuk mengenalkan peneliti dengan subjek yang hendak diteliti. Pada wawancara jenis ini tidak ada sistematika tertentu, tidak terkontrol, informal, dan terjadi begitu saja. Peneliti perlu mengorbankan waktu untuk berkenalan atau beramah-tamah dengan informan. Pada dasarnya, wawancara ini bertujuan untuk membangun konfidensi peneliti dengan informannya. Dalam riset kualitatif, jenis wawancara ini berguna dalam upaya menciptakan *rapport* (kepercayaan informan kepada peneliti).

Menurut Kriyantono (2009, h. 100), wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung (bertatap muka) dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif. Pada wawancara mendalam, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atas respon informan, artinya informan bebas memberikan jawaban.

Dalam melakukan wawancara mendalam, peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur, yakni peneliti terlebih dahulu menyiapkan daftar pertanyaan yang kemudian ditanyakan kepada narasumber. Pada saat proses wawancara, pertanyaan yang

telah disiapkan mungkin dapat berbeda susunannya, disesuaikan dengan kebutuhan, situasi, dan kondisi saat wawancara berlangsung.

Perubahan ini tidak mengubah isi dan tujuan wawancara tersebut.

3.5.2 Studi Dokumentasi

Menurut Bungin (2007, h. 121) studi dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian untuk menelusuri data historis. Studi dokumentasi digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang ilmiah, baik dalam bentuk arsip tertulis maupun arsip rekaman catatan suatu peristiwa yang sudah lampau atau berlalu. Beberapa hasil audit komunikasi yang diperoleh dari Emerson Communications Consultant (2015) akan memperluas gambaran peneliti terkait strategi komunikasi korporat yang dilakukan oleh Sub Unit *Public Relations* PT Angkasa Pura II (Persero).

3.5.3 Studi Pustaka

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka. Menurut Ruslan (2012, h. 31), riset kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data melalui jurnal ilmiah, buku referensi, bahan publikasi resmi, hingga secara *online*. Studi pustaka digunakan peneliti guna melengkapi data-data yang diperoleh dari wawancara mendalam.

3.6 Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh agar sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Kriyantono (2009, h. 70) menjelaskan bahwa analisis triangulasi adalah menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris yang tersedia.

Kriyantono (2009, h. 70) menjelaskan bahwa triangulasi sumber adalah membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Untuk menguji keabsahan penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi sumber, yakni peneliti melakukan perbandingan dan pengecekan ulang kepada setiap pasangan informan yang diwawancarai guna memperoleh data yang benar dan akurat.

3.7 Teknik Analisis Data

Setelah memperoleh data yang diperlukan, kemudian data tersebut perlu dianalisis. Pawito (2007, h. 91) menjelaskan bahwa analisis data dalam penelitian komunikasi kualitatif pada dasarnya dikembangkan dengan maksud memberikan makna (*making sense of*) terhadap data, menafsirkan (*interpreting*), atau mentransformasikan (*transforming*) data ke dalam bentuk-bentuk narasi yang mengarah pada temuan yang bernuansakan proposisi-proposisi ilmiah (*thesis*) yang akhirnya sampai pada kesimpulan-kesimpulan final.

Miles dan Huberman (1994, dikutip dalam Pawito, 2007, h. 104) menawarkan suatu teknis analisis yang lazim disebut dengan *interactive model*. Dengan menggunakan metode tersebut, peneliti akan menemukan adanya data yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian sehingga data yang dianggap tidak penting tersebut perlu direduksi. Selanjutnya, dengan keanekaragaman jawaban dari narasumber, peneliti juga perlu melakukan pengorganisasian guna memudahkan peneliti dalam melakukan analisis. Selain itu, peneliti juga perlu menarik kesimpulan yang dapat menjelaskan hasil dari penelitian ini.

Mengacu pada berbagai alasan tersebut, analisis interaktif Miles dan Huberman dianggap tepat untuk digunakan dalam penelitian ini. Miles dan Huberman (1994, dikutip dalam Pawito, 2007, h. 104-106) menjelaskan tiga komponen dalam teknik analisis interaktif, antara lain:

a. *Data Reduction (Reduksi Data)*

Reduksi data dilakukan dengan beberapa tahap. Tahap pertama, peneliti melakukan pengeditan, pengelompokan, dan peringkasan data. Tahap kedua, peneliti menyusun kode dan catatan (memo) mengenai hal-hal yang berkenaan dengan aktivitas dan proses penelitian peneliti sehingga peneliti dapat menemukan tema, kelompok, serta pola data. Selanjutnya, peneliti menyusun rancangan konsep-konsep dan penjelasan yang berkenaan dengan tema, pola, serta kelompok-kelompok data yang bersangkutan.

Pada tahap ini, peneliti akan menemukan data yang kurang relevan dengan tujuan penelitian sehingga data tersebut akan dikesampingkan atau direduksi dan tidak menjadi bagian dari data yang dianalisis.

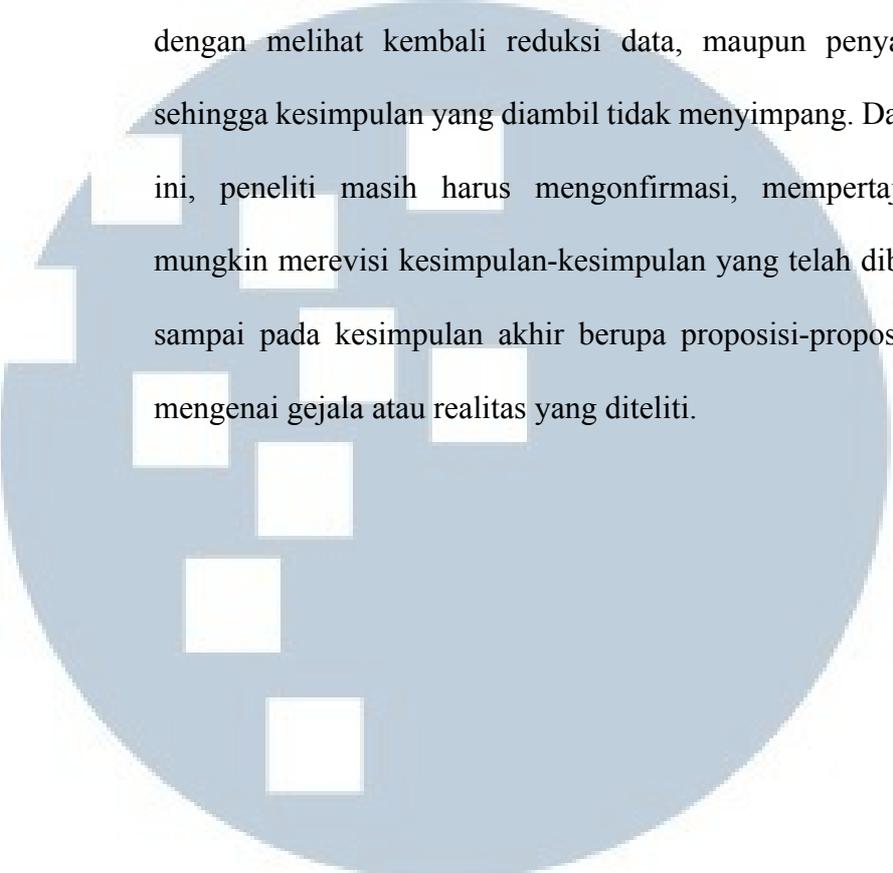
b. *Data Display (Penyajian Data)*

Dalam komponen ini, peneliti akan melakukan pengorganisasian data. Melalui pengorganisasian data, peneliti akan mengaitkan kelompok-kelompok data yang ada sehingga seluruh data yang dianalisis benar-benar dilibatkan dalam satu kesatuan karena dalam penelitian kualitatif data biasanya beraneka ragam perspektif. Selanjutnya, data yang tersaji dikaitkan dengan kerangka teori yang digunakan.

Kegagalan dalam mengupayakan penyajian data secara memadai akan menyulitkan peneliti dalam membuat analisis. Gambar dan diagram yang menunjukkan keterkaitan antara gejala satu dengan gejala lain sangat diperlukan untuk kepentingan analisis data.

c. *Drawing and Verifying Conclusion (Penerarikan Kesimpulan)*

Komponen terakhir adalah penerarikan dan pengujian kesimpulan. Dalam penelitian ini akan diungkap mengenai makna dari data yang dikumpulkan. Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang tentatif, kabur, dan meragukan sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi. Verifikasi dilakukan baik



dengan melihat kembali reduksi data, maupun penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang. Dalam tahap ini, peneliti masih harus mengonfirmasi, mempertajam, atau mungkin merevisi kesimpulan-kesimpulan yang telah dibuat untuk sampai pada kesimpulan akhir berupa proposisi-proposisi ilmiah mengenai gejala atau realitas yang diteliti.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA