



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

METODE PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian

Paradigma adalah suatu cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Paradigma tertanam kuat dalam sosialisasi para penganut dan praktisinya. Paradigma menunjukkan pada mereka apa yang penting, absah, dan masuk akal. Paradigma juga bersifat normatif, menunjukkan kepada praktisinya apa yang harus dilakukan tanpa perlu melakukan pertimbangan eksistensial atau epistemologis yang panjang Mulyana (2003, h. 9).

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan paradigma post-positivisme. Salim (2006, h. 40) menjelaskan bahwa paradigma ini merupakan aliran yang ingin memperbaiki kelemahan-kelemahan Positivisme yang hanya mengandalkan kemampuan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Secara ontologi aliran ini bersifat *critical realism* yang memandang bahwa realitas memang ada dalam kenyataan sesuai dengan hukum alam, tetapi suatu hal, yang mustahil bila suatu realitas dapat dilihat secara benar oleh manusia (peneliti). Oleh karena itu secara metodologi pendekatan eksperimental melalui metode triangulasi yaitu penggunaan bermacam-macam metode, sumber data, peneliti, dan teori.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan ilmiah kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan dengan tujuan mengeksplorasi dan memahami suatu gejala secara sentral (Creswell (2008)). Dengan kata lain, metode penelitian kualitatif digunakan untuk mengkaji, menganalisa, dan meneliti suatu masalah hingga titik di mana masalah itu ditemukan. Penulis menggunakan pendekatan ini untuk mengkaji “Analisis Strategi Komunikasi Krisis Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan Telekomunikasi Di Indonesia (Studi Kasus: Iklan #Roamingasyik PT Indosat Tbk)”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi krisis PT Indosat Tbk, menjabarkan dan menggambarannya dalam bentuk penelitian kualitatif. Maka dari itu, sifat dari penelitian kualitatif yang penulis lakukan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai *variable* mandiri, baik satu *variable* atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan *variable*-variabel yang lain Sugiono (1990). Metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan metode yang sering digunakan untuk menemukan kesimpulan dan pembahasan berlanjut dari berbagai hasil yang sudah didapatkan dari penelitian. Maksud dari menyimpulkan berbagai hasil yang sudah didapatkan dari penelitian adalah ketika peneliti mendapatkan hasil yang berbeda dari observasi dan wawancara, kesimpulan ditarik dari dua hasil wawancara dan observasi itu sendiri. Meneliti dengan metode ini berarti meneliti dengan menganalisis

secara mendalam berdasarkan data-data yang telah diperoleh. Peneliti menggunakan metode deskriptif ini karena penulis mengetahui bahwa melakukan sebuah analisis strategi komunikasi krisis akan efektif jika direncanakan secara matang terlebih dahulu.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau *sampling*, bahkan *sampling*nya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari *sampling* lainnya. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data Kriyantono (2009, h. 56).

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Sifat yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut (Hidayat Syah, 2016) penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu. Sedangkan menurut (Punaji Setyosari, 2014) ia menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik dengan angka-angka maupun kata-kata. Hal

senada juga dikemukakan oleh (Best,2016) bahwa penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek dengan apa adanya.

Sukmadinata (2006, h. 72) menjelaskan Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dan fenomena lainnya

Penelitian deskriptif kebanyakan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, melainkan lebih pada menggambarkan apa adanya suatu gejala, variabel, atau keadaan. Namun demikian, tidak berarti semua penelitian deskriptif tidak menggunakan hipotesis. Penggunaan hipotesis dalam penelitian deskriptif bukan dimaksudkan untuk diuji melainkan bagaimana berusaha menemukan sesuatu yang berarti sebagai alternatif dalam mengatasi masalah penelitian melalui prosedur ilmiah.

Penelitian deskriptif tidak hanya terbatas pada masalah pengumpulan dan penyusunan data, tapi juga meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut. Oleh karena itu, penelitian deskriptif mungkin saja mengambil bentuk penelitian komparatif, yaitu suatu penelitian yang membandingkan satu fenomena atau gejala dengan fenomena atau gejala lain, atau dalam bentuk studi kuantitatif dengan

mengadakan klasifikasi, penilaian, menetapkan standar, dan hubungan kedudukan satu unsur dengan unsur yang lain.

3.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus (*case studies*). Menurut Ardianto (2011,h.64), studi kasus merupakan tipe pendekatan dengan mengamati suatu kasus secara mendalam dan komprehensif. Sudi kasus digunakan untuk mendeskripsikan individu, baik manusia maupun instansi atau organisasi seperti perusahaan (Cozby, 2009, h.188).

Maka dapat disimpulkan bahwa metode penelitian studi kasus ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian “bagaimana” dan “mengapa” dalam peristiwa krisis PT Indosat Tbk.

3.4 Objek dan Subjek Penelitian

3.4.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menempatkan PT Indosat Tbk sebagai objek yang akan diteliti.

3.4.2 Subjek Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tentang krisis yang dialami PT Indosat Tbk yang sudah dijelaskan dalam pendahuluan, peneliti memilih informan yang dianggap bereperan penting dalam penanganan krisis yaitu:

3.4.2.1 Adrian Prasanto, selaku *Communication Specialist Marketing* Indosat Tbk. Peneliti memilih beliau karena beliau yang menangani krisis

PT Indosat Tbk ini secara langsung, dan layak dijadikan sebagai narasumber dalam penelitian ini.

3.4.2.2 Adji Perdana, selaku *Marketing Communication* PT Indosat. Peneliti memilih beliau karna beliau mengetahui secara detail tentang kasus krisis yang dialami PT Indosat Tbk.

3.4.2.3 Harry Harsono, selaku Warga Bekasi. Peneliti memilih beliau sebagai narasumber karena beliau merupakan Warga Bekasi yang tinggal didekat kantor PT Indosat Tbk dan mengetahui kejadian yang berlangsung selama masa krisis tersebut.

3.4.2.4 Sukino, selaku Tukang Parkir gedung PT Indosat Tbk. Peneliti memilih beliau karena beliau bekerja di sekitar gedung PT Indosat Tbk dan mengetahui kejadian yang berlangsung selama masa krisis tersebut.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dibagi menjadi 2 kategori, yaitu:

3.5.1 Data Primer

Data Primer penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan kepada informan terkait.

Menurut Kriyantono (2006,h.98-99), teknik wawancara memiliki 6 karakteristik yaitu, subjek penelitian yang tergolong sedikit dan tidak ada

batasan jumlah minimalnya, jawaban yang didapatkan dari informan memungkinkan adanya opini, pengalaman bahkan perasaan. Peneliti juga memperhatikan pesan verbal dan nonverbal dari informan, wawancara juga dilakukan dalam waktu yang cukup lama, pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada informan bisa berbeda-beda tergantung informasi yang ingin didapat, dan yang terakhir wawancara sangat dipengaruhi oleh keakraban antara peneliti dan informan.

Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman umum wawancara dan kerangka pertanyaan yang nantinya akan dikembangkan oleh peneliti berdasarkan jawaban yang diberikan oleh informan penelitian.

3.5.2 Data Sekunder

Agar dapat mendukung data primer penelitian, peneliti juga mengumpulkan data sekunder yang berupa dokumentasi perusahaan tentang krisis yang terjadi. Data tersebut berupa foto-foto pemberitaan di media sosial, media cetak, dan televisi.

3.6 Keabsahan Data

Untuk mendapat keabsahan data dari penelitian yang sudah dilakukan, peneliti menggunakan triangulasi data di mana data yang digunakan dalam penelitian akan berbeda-beda dan menanggapi permasalahan yang sama. Menurut Pawito (2007,h.99), triangulasi data berfungsi untuk menguji data dengan membandingkan satu data dengan data lainnya.

3.7 Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, peneliti menggunakan kerangka berpikir Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam Ardianto (2011,h.223) ada tiga langkah untuk menganalisis data, yaitu:

3.7.1 Reduksi Data

Proses reduksi merupakan bagian yang tidak terpisah, dan terjadi selama peneliti menganalisis data penelitian. Mereduksi data berarti memilih memfokuskan dan mempertajam pada data yang diperlukan dan membuang data yang dianggap tidak memiliki informasi. Proses reduksi data akan berlanjut dengan pembuatan rangkuman dan memo dari hasil data yang telah digabungkan.

3.7.2 Model Data

Penelitian kualitatif sering kali memiliki data terlalu banyak dan bercampur, sehingga perlu disusun untuk memudahkan proses analisis. Model data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif, berbentuk teks naratif di mana data yang terkumpul dibuat kembali dalam bentuk teks dan disusun secara rapi, sehingga penelitian menjadi jelas dan mengarah pada kesimpulan.

3.7.3 Penarikan kesimpulan

Kedua proses di atas berjalan bersamaan dengan proses analisis dan membantu proses penarikan kesimpulan. Kesimpulan dapat muncul saat peneliti melakukan analisis data tetapi kesimpulan tersebut belum *valid* karena pengumpulan data masih berlangsung.

