



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 Sifat, Jenis, dan Paradigma Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif, definisi kualitatif menurut Jane Richie (dalam Moleong, 2007:6) adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial dan perspektifnya di dalam dunia dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif peneliti dapat melukiskan kejadian atau realitas sosial dari sudut pandang secara subjektif dan unsur-unsur yang diteliti meliputi perilaku, perasaan, dan emosi.

Disesuaikan dengan pendekatan penelitian, penelitian ini akan menggunakan sifat deskriptif. Definisi penelitian deskriptif menurut Deddy Mulyana (2001:156) adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat deskripsi secara terstruktur, fakta, dan akurat mengenai fakta yang ada. Berdasarkan penelitian deskriptif, data yang akan dikumpulkan berupa kata-kata ataupun kutipan bukan angka ataupun perbandingan. Pengumpulan data didapatkan dari observasi langsung dan wawancara secara mendalam dengan pertanyaan yang bersifat tidak terstruktur, dan sumber bukti seperti rekaman arsip, wawancara, dan foto. Dalam penelitian ini, tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling, bahkan jumlah populasi dan sampling-nya dapat dikatakan terbatas. Data yang terkumpul sudah dapat menjelaskan

fenomena yang diteliti, maka peneliti tidak perlu mencari sampling lainnya, karena penelitian ini lebih menekankan pada data yang ada, bukan dari banyaknya data-data yang diambil.

Penelitian kualitatif deskriptif tidak berfokus pada pengujian hipotesis atau teori tertentu, tetapi lebih bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan teori yang sudah ada, dengan menyesuaikan pada kenyataan yang telah diangkat sebagai topik penelitian. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dalam menggambarkan fenomena mengenai komunikasi antarbudaya dalam komunikasi organisasi pada English Frist (EF) Karawaci.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma Post-Positivisme sebagai salah satu dasar landasan dalam pembuatan penelitian ini. Paradigma post – positivisme adalah kerangka berpikir yang menjelaskan bagaimana cara pandang peneliti terhadap fakta kehidupan sosial dan perlakuan peneliti terhadap ilmu atau teori, yang dikonstruksi sebagai suatu pandangan yang mendasar dari suatu disiplin ilmu tentang apa yang menjadi pokok persoalan yang semestinya dipelajari.

Menurut Lexy J. Moleong (2012:49), penelitian pada hakikatnya merupakan suatu upaya untuk menemukan kebenaran atau untuk lebih membenarkan kebenaran. Usaha untuk mengejar kebenaran dilakukan oleh para filsuf, peneliti, maupun oleh para praktisi melalui model-model tertentu.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus yang mengamati suatu situasi tertentu dan suatu metode penelitian ilmu sosial. Menurut Robert K. Yin dalam buku *Studi Kasus Desain dan Metode* (2012:67) penelitian studi kasus merupakan penelitian yang paling sulit untuk dikerjakan dari salah satu penelitian yang ada. Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian yaitu dengan adanya studi kasus yang fokusnya pada kasus-kasus tertentu yang akan dianalisis secara mendalam dan terbedah.

Penggunaan metode penelitian studi kasus ini akan digunakan sebagai sumber data dan informasi dari hasil analisis yang dilakukan. Tujuan peneliti menggunakan metode penelitian studi kasus karena peneliti akan memfokuskan penelitian dari fenomena yang adasehingga mendapatkan informasi dan alasan mengenai penyebab yang pernah terjadi, dan mendapatkan strategi yang tepat dalam mengurangi masalah yang ada dalam fenomena tersebut.

Mooney mengatakan (dalam Salim, 2001:95) bahwa metode studi kasus terdapat beberapa model. Dari berbagai model studi kasus, peneliti menggunakan model studi kasus tunggal dengan model *single level analysis* yaitu studi kasus yang menyoroti perilaku kehidupan dari sejumlah kelompok individu dengan satu masalah penting. Dalam hal ini, penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah manajemen konflik antarbudaya dalam proses komunikasi di lingkungan kerja.

3.3 Key Informan

Dalam penelitian ini, *key informan* yang diambil dari staf guru (pekerja lokal dan pekerja asing) English First (EF) Karawaci. Adapun kriteria *key informan* yang dituju adalah narasumber yang berkompeten, memiliki kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan dan informasi yang berkaitan langsung dengan kejadian. *Key informan* dipilih sebagai narasumber utama dalam penelitian ini dengan kriteria sebagai pihak pekerja asing yang bekerja di negara berbeda, dimana terdapat perbedaan dalam berkomunikasi bahasa dan budaya pada konteks bisnis.

Key informan yang telah dipilih oleh peneliti untuk penelitian ini dengan memiliki alasan dan mempunyai latar belakang yang berbeda, sebagai berikut:

1. **Claudia Vanessa - Center Manager**

Pekerja lokal yang berasal dari bogor, berumur 25 tahun. Sebelumnya pernah bekerja di Mining Company, Mega Kuningan. Claudia bekerja di English First Karawaci sudah hampir satu tahun sebagai *Center Manager* dengan *job desk* mengatur, mengontrol, dan mengelola English First Karawaci.

Claudia dipilih sebagai *key informan* 1 karena memiliki tugas dalam mengurus banyak hal ke semua bagian dan menjadi penghubung langsung antara pekerja asing dengan pekerja lokal. Peneliti memilih karena memiliki potensi dalam menjawab mengenai model komunikasi yang tepat dalam internal, yang disamping itu Claudia telah bekerja di tempat yang usahanya

jauh berbeda dan hal tersebut menjadi salah satu alasan peneliti yaitu adanya perbedaan budaya bekerja.

2. Ms. Kathleen S. Kane - Senior Teacher

Ms. Kaz sebagai panggilan yang berasal dari Scotland, Inggris, berumur 49 tahun, sebelumnya bekerja di English First China selama satu tahun dan sekarang menjadi senior teacher di English First Karawaci yang sudah dijalani selama dua tahun. *Job desk* yang dilakukan yaitu sebagai perantara antara guru-guru dengan kepala sekolah ataupun yang disebut dengan DOS (Director of Study), mencari problem solving yang berhubungan dengan akademik, dan menjadi *native speaker*.

Key informan dipilih karena Ms. Kaz adalah seorang pekerja asing yang sudah cukup lama bekerja di English First Karawaci. Ms. Kaz juga sudah mempunyai banyak pengalaman dalam bekerja dengan pekerja lokal di English First Karawaci ataupun perbedaan cara bekerja dan berkomunikasi pada saat Ms. Kaz bekerja di EF China, dan disamping itu Ms. Kaz berasal dari Inggris dengan aksen yang dikenal susah dimengerti oleh pekerja lokal. Oleh karena itu, Ms. Kaz dijadikan *key informan 2* dalam penelitian ini karena mempunyai potensi dalam menjawab penelitian ini mengenai adanya keterbatasan dalam berkomunikasi yang meliputi bahasa dan budaya.

3. Ms. Siska R. Sembiring - Local Teacher

Ms. Siska berasal dari Sumatra Utara, Medan – Batak, yang berumur 32 tahun. Sebelum bekerja di English First Karawaci, Ms. Siska bekerja di saluran Trans TV hampir empat tahun, di English First BSD selama 8 bulan, dan sekarang bekerja di English First Karawaci yang masih dijalani sampai sekarang. Ms. Siska menjadi salah satu *local teacher* dari tiga pengajar lokal yang bekerja sebagai pengajar bahasa Inggris dengan *job desk* menyiapkan kelas, mengeksekusi *lesson plan*, menjadi kordinator *life club*, dan memberi orientasi *cultural* terhadap *native speaker* yang baru bekerja di English First Karawaci.

Ms. Siska telah dipilih oleh peneliti sebagai *key informan* karena Ms. Siska adalah salah satu guru yang berasal dari Indonesia yang harus melakukan komunikasi secara verbal dan non-verbal dengan pekerja asing, dan Ms. Siska berada di ‘satu ruangan’ dengan para pekerja asing, hal itu menjadi salah satu alasan peneliti karena ingin mengetahui cara beradaptasi, berkomunikasi, dan ataupun menyelesaikan masalah.

4. Cynthia - Course Consultant

Cynthia berasal dari Jakarta dan berumur 22 tahun, sebelumnya Cynthia tidak pernah bekerja (tidak memiliki pengalaman bekerja sebelumnya). Cynthia bekerja di English First Karawaci sebagai Course Consultant yang *job desk* – nya sebagai penjaga front desk yang mengatur, menjadi konsultan bagi murid-murid atau calon murid dalam membicarakan level, service, atau

hal lainnya. Selain itu, Cynthia juga menjadi perantara antara guru dengan orang tua murid dalam menjelaskan perkembangan atau hal lainnya yang berkaitan dengan akademik.

Cynthia sebagai key informan karena memiliki pekerjaan dalam membantu melancarkan komunikasi antara pekerja asing dengan pekerja asing atau dengan konsumen yang tidak begitu menguasai bahasa Inggris. Pekerjaan Cynthia dapat dikatakan sulit karena diharuskan dapat menguasai bahasa Inggris secara verbal dan non-verbal.

3.4 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini maka fokus penelitiannya terdapat pada bahasa dan budaya dalam konteks bisnis melalui manajemen konflik antarbudaya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian mengenai komunikasi antarbudaya dalam komunikasi organisasi pada English First (EF) Karawaci, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data, antara lain:

3.4.1 Data Primer

Wawancara

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara pencarian data primer. Data primer adalah data yang diambil secara

langsung dengan data yang ada dan secara faktual. Menurut Yin (2012:111), wawancara merupakan sumber bukti yang esensial bagi studi kasus, karena studi kasus umumnya berkenaan dengan urusan kemanusiaan. Peneliti melakukan wawancara mendalam (*in- depth interview*) dengan guru dan karyawan (*course consultant*) English First (EF) Karawaci, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang potensial untuk menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan.

Peneliti juga melakukan wawancara studi kasus bertipe *open-ended* dan tipe pertanyaan tidak terstruktur dimana peneliti dapat bertanya kepada informan tentang fakta-fakta suatu peristiwa di samping opini mengenai peristiwa yang ada. Wawancara merupakan alat pengumpulan data dan informasi yang penting dalam penelitian kualitatif yang melibatkan manusia sebagai subjek, pelaku, atau aktor sehubungan dengan realitas atau gejala yang dipilih untuk diteliti dan dilakukan dengan cara tatap muka langsung dengan informan. Peneliti mengharapkan dengan wawancara mendapatkan jawaban yang lengkap sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Peneliti mengharapkan mendapatkan informasi yang diperoleh atas wawancara tersebut dapat membantu memperdalam materi serta mendapatkan keterangan secara langsung mengenai pandangan komunikasi antarbudaya dalam komunikasi organisasi pada English First (EF) Karawaci.

Penelitian ini juga menggunakan *recorder* sebagai alat pembantu peneliti dalam mengumpulkan data dan sebagai bukti atau sumber data yang didapatkan jelas.

Observasi langsung

Peneliti juga melakukan kunjungan lapangan dan mengamati subjek penelitian secara langsung sehingga peneliti dapat masuk ke dalam fenomena tersebut untuk mendapatkan data tambahan Yin (2012:112) mengatakan bahwa fenomena yang diamati tidak asli historis, beberapa pelaku atau kondisi lingkungan sosial yang relevan akan tersedia untuk observasi, maka observasi berperan sebagai sumber bukti lain bagi studi kasus.

Observasi suatu lingkungan sosial atau organisasi akan menambah pandangan-pandangan baru untuk pemahaman konteks maupun fenomena yang akan diteliti. Observasi bisa dapat dikatakan berharga jika terdapat foto-foto sebagai penunjang dalam melakukan penelitian ini.

3.4.2 Data Sekunder

Studi Pustaka

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan studi pustaka sebagai sumber pengumpulan data, yaitu data penelitian yang sifatnya sebagai tambahan untuk mendukung konsep yang sesuai, realitas sosial atau teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian.

Studi pustaka digunakan untuk mengumpulkan data, menambah informasi, dan teori. Dalam penelitian ini data studi pustaka akan dikumpulkan melalui buku-buku referensi, laporan-laporan studi terdahulu, serta data sekunder yang dibutuhkan untuk mendesain riset dan menganalisis hasil studi.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data yang sudah diperoleh melalui pengumpulan informasi dari wawancara dan observasi langsung; dan dokumen lain (*recorder* dan foto) sebagai data penunjang, peneliti akan gunakan dalam menganalisis data yang sudah terkumpul dengan mengikuti satu model analisis menurut model Miles dan Huberman (dalam Emzir, 2012:129) yang terdiri atas tiga komponen yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang merangkum, memilih pokok-pokok yang penting, memfokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara dimana pada akhirnya dapat digambarkan dengan jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya. Sebagaimana pengumpulan data berproses, terdapat beberapa bagian selanjutnya dari reduksi data yaitu membuat rangkuman, membuat tema-tema, membuat pemisahan bahkan menulis memo.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data di reduksi, peneliti mengumpulkan informasi yang tersusun dalam bentuk uraian singkat, mendefinisikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

Dengan menyajikan data yang ada maka akan mudah memahami fenomena yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami.

3. *Conclusion Drawing/ Verification* (Verifikasi)

Langkah terakhir dalam menganalisis data yaitu menarik kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran. Penarikan kesimpulan bersifat sementara, jika didukung dengan bukti-bukti yang ada dan bersifat valid. Kesimpulan yang ditarik dalam penelitian berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang masih belum jelas menjadi jelas, dan memiliki hubungan kausal.

3.7 Uji Validitas Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sebagai pemeriksaan data. Definisi triangulasi menurut Moleong (2010:330) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Tujuannya adalah untuk mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada

berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan, dan dengan menggunakan metode yang berlainan.

Denzin (dalam Moleong, 2010:330-332) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Berikut penjelasan mengenai empat macam triangulasi:

- a. Triangulasi sumber, membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif
- b. Triangulasi metode, terdapat dua strategi yakni pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
- c. Triangulasi penyidik, memanfaatkan peneliti dan pengamat lain untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pemanfaatan pengamat lainnya membantu kemelencengan dalam pengumpulan data.
- d. Triangulasi teori, memeriksa derajat kepercayaan dengan teori yang ada. Menurut Lincoln dan Guba (dalam Moleong, 2010:331) bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau dua lebih teori.

Dengan kata lain, penggunaan triangulasi dapat melakukan *re-check* dengan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori.

triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi dalam mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.

