



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 Jenis dan Sifat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Dijelaskan dalam (Sugiyono, 2012:7) penelitian kualitatif bertujuan untuk lebih menerangkan pada aspek pemahaman secara menyeluruh pada suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini dapat menggunakan teknik analisis mendalam (in-depth analysis), yaitu menganalisis masalah secara satu per satu karena metodologi kualitatif merupakan salah satu sifat dari suatu masalah satu dengan yang lainnya akan berbeda.

Menurut penelitian kualitatif, agar temuan dari penelitiannya dapat betul-betul berkualitas, maka data yang dikumpulkan harus lengkap, yaitu berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, dan lainnya), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda, dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.

Metode penelitian yang dikembangkan berdasarkan hasil penelitian di lapangan, secara langsung peneliti melakukan penelitian kepada sumber data atau responden. Hasil yang diperoleh dalam metode penelitian kualitatif ini akan menghasilkan dokumen-dokumen, baik dokumen pribadi peneliti, catatan lapangan, ucapan dan tindakan responden, dan lain-lain. Analisis ini dilakukan sejak awal hingga akhir penelitian.

Menurut Danim (2002:35) mengatakan juga bahwa penelitian ini berfokus pada kebenaran yang hanya dapat ditemukan melalui pengukuran terhadap orang-orang yang melakukan pendalaman sesuai dengan situasi kesejarahannya. Dalam penelitian ini, peneliti juga mencoba menemukan kebenaran dalam sebuah program CSR.

Penelitian kualitatif dirasa sesuai untuk menjelaskan fenomena yang terjadi pada penelitian yang akan diteliti ini yaitu Implementasi *Corporate Social Responsibility* PT Jasa Marga cabang Jakarta-Tangerang dalam upaya menjaga citra positif melalui program lingkungan hidup memberikan kesempatan untuk meneliti di PT Jasa Marga cabang Jakarta-Tangerang tersebut.

Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif. Melalui penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan secara berurutan dan menggambarkan kenyataan yang ada dan terjadi secara aktual dan akurat sesuai dengan data yang diperoleh dari objek penelitian.

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian sebagai suatu system atau cara untuk mengetahui sesuatu dengan langkah sistematis yang menentukan kualitas hasil penelitian. Di dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus.

Menurut Robert K. Yin (2006 : 51)

“Studi kasus dianggap sebagai penelitian yang lebih banyak berkuat pada upaya menjawab pertanyaan mengenai *how* (bagaimana) dan *why* (mengapa) serta pada tingkatan tertentu juga menjawab pertanyaan *what* (apa) dalam penelitian yang memungkinkan peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang diselidiki.”

Studi kasus adalah suatu metode untuk menyelidiki suatu kejadian atau pemahaman yang mendalam tentang individu dalam memperoleh informasi yang cukup guna mendapatkan bahan-bahan yang ruang lingkupnya cukup luas .

Metode studi kasus dirasa tepat bagi peneliti untuk meneliti bagaimana sebuah program CSR di bidang program lingkungan hidup, Program Kemitraan dan Bina Lingkungan dan Program Kesehatan yang dilakukan oleh PT Jasa Marga Jakarta-Tangerang. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan berbagai sumber data mulai dari wawancara mendalam hingga studi pustaka.

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian ini berasal dari PT Jasa Marga Jakarta-Tangerang. Hal ini diperlukan untuk mengingatkan peneliti untuk meneliti apa dan mengapa harus

diperlukan komunikasi dalam mendukung program CSR di PT Jasa Marga Jakarta-Tangerang serta seberapa baik program ini dalam menjalin hubungan dengan lingkungan sekitarnya melalui program CSR tersebut. Peneliti juga akan melakukan wawancara dengan informan terkait data yang akan diambil.

Ada dua orang narasumber yang dijadikan informan dalam penelitian ini. Kedua informan tersebut menjadi narasumber yang peneliti ambil datanya melalui wawancara:

1. Tomi Rachmat dari pihak PT Jasa Marga Jakarta-Tangerang yaitu narasumber yang menjabat sebagai Corporate Social Responsibility Senior Officer Development and Monitoring. Alasan pemilihan narasumber tersebut adalah karena narasumber tersebut membawahi dan mengawasi langsung program-program CSR yang dijalankan.
2. Djuarta Dinarta dari pihak PT Jasa Marga Jakarta-Tangerang yaitu narasumber yang menjabat sebagai Public Relations. Alasan pemilihan narasumber tersebut berfungsi sebagai penyampaian program-program CSR yang dilakukan PT Jasa Marga kepada publik dan mengetahui respon langsung dari masyarakat.
3. Dani Akhyar merupakan seorang praktisi Public Relations PT Smartfren Tbk. Alasan pemilihan narasumber tersebut yaitu untuk melihat cara pandang yang berbeda mengenai implemementasi program CSR Jasa Marga Jakarta-Tangerang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya mengumpulkan data untuk penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data diantaranya :

3.4.1 Wawancara (*In Depth Interview*)

Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan dengan tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang cukup lama (Sutopo, 2006: 72).

Interview adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk-dijawab secara lisan. Ciri utama dari interview adalah kontak langsung dengan tatap muka (*face to face relationship*) antara si pencari informasi (interviewer atau informan hunter) dengan sumber informasi (Sutopo, 2006: 74).

Jenis *interview* meliputi interview bebas, *interview* terpimpin, dan *interview* bebas terpimpin (Sugiyono, 2008: 233). *Interview* bebas, yaitu peneliti bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat akan data apa

yang dikumpulkan. Interview terpimpin, yaitu *interview* yang dilakukan oleh peneliti dengan membawa sekumpulan pertanyaan lengkap dan terperinci. *Interview* bebas terpimpin, yaitu kombinasi antara interview bebas dan interview terpimpin.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan seorang peneliti saat mewawancarai responden adalah intonasi suara, kecepatan berbicara, sensitifitas pertanyaan, kontak mata, dan kepekaan nonverbal. Dalam mencari informasi, peneliti melakukan dua jenis wawancara, yaitu autoanamnesa (wawancara yang dilakukan dengan subjek atau responden) dan aloanamnesa (wawancara dengan keluarga responden) (Sugiyono, 2008: 227).

3.4.2 Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah usaha yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan informasi yang aktual dan akurat dengan topik atau masalah yang sedang ditelitinya. Studi ini merupakan langkah yang penting dalam mendukung penulisan sehingga mengetahui apa saja yang berhubungan dengan penarikan kesimpulan yang telah dibuat sebelumnya.

Menurut Sugiyono (2008:28) terdapat tiga kriteria yang digunakan sebagai penulisan yakni keaslian, muktahir dan relevan. Keaslian dapat diartikan dengan keaslian sumber yang didapat dalam menulis penelitian ini. Muktahir berarti teori yang digunakan haruslah sesuai dengan perkembangan zaman. Relevan berarti teori yang disampaikan harus sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

Studi kepustakaan merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari suatu penelitian. Selain itu seorang peneliti dapat memperoleh informasi tentang penelitian-penelitian sejenis atau yang kaitannya dengan penelitian. Dengan melakukan kegiatan studi kepustakaan ini, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang baik dan benar adanya dengan penelitiannya.

Studi kepustakaan mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

1. Menyediakan kerangka konsep atau teori untuk penelitian yang direncanakan.
2. Menyediakan informasi tentang penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.
3. Memberi rasa percaya diri bagi peneliti, karena melalui kajian pustaka semua konstruksi yang berhubungan dengan penelitian yang telah tersedia.
4. Memberi informasi tentang metode-metode, populasi dan sampel, kelengkapan data dan analisis data yang digunakan pada penelitian yang dilakukan sebelumnya.

5. Menyediakan temuan, kesimpulan penelitian yang dihubungkan dengan penemuan dan kesimpulan peneliti.

Jadi, studi pustaka adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif digunakan bila data-data yang terkumpul dalam riset adalah data kualitatif. Data kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat-kalimat atau penjelasan-penjelasan, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi (Kriyantono, 2010 : 196).

Peneliti melakukan analisis data sejak pengumpulan data dan baik selama dilapangan maupun setelahnya. Menurut Punch dalam Pawito (2007 : 101) kunci pokok dalam analisis data dalam penelitian kualitatif adalah menjawab pertanyaan, bagaimana peneliti menarik kesimpulan-kesimpulan dengan sumber pada data yang ada

Peneliti menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman dalam Ardianto (2010: 223) yang terbagi menjadi tiga komponen atau tiga tahap sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi Data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, menyusun data dalam suatu acara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan disimpulkan pada

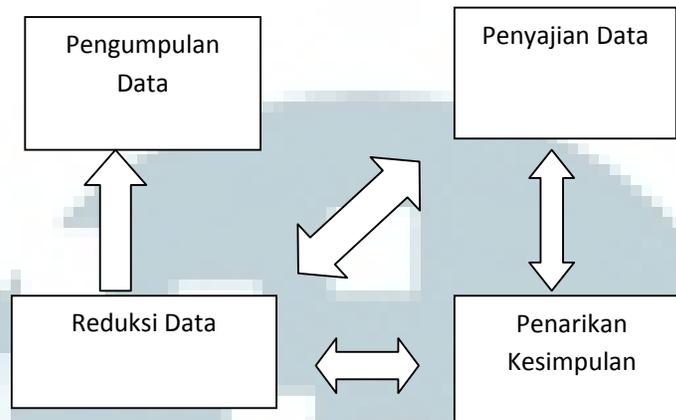
suatu bentuk analisis. Sebagaimana pengumpulan data berproses, terdapat beberapa bagian selanjutnya dari reduksi data seperti membuat rangkuman, membuat tema-tema, membuat gugus-gugus, membuat pemisahan bahkan menulis memo.

2. Model Data

Peneliti mendefinisikan model data sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun dan memperbolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk yang paling sering digunakan model data kualitatif adalah teks naratif.

3. Verifikasi Kesimpulan

Dari awal pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah makna dari penelitian, mencatat keteraturan data, pola-pola, konfigurasi yang mungkin, penjelasan, alur sebab-akibat, dan proporsi-proporsi membentuk sebuah kesimpulan awal dimana kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah. Kesimpulan yang ditarik dalam penelitian berupa penjelasan atau gambaran suatu objek yang masih belum terlihat jelas, setelah diteliti dengan jelas dan dapat ditarik benang merah dari kesimpulan tersebut yaitu memiliki hubungan yang sama.



Bagan 1: Analisis Data model interaktif Miles dan Huberman (Ardianto 2010: 223)

Bagan diatas menjelaskan bahwa analisis data kualitatif dimulai dari membuat suatu bentuk analisis yang memfokuskan pada suatu data. Dalam membentuk analisis ini dapat berproses pada pengumpulan data seperti membuat rangkuman sehingga dapat mendeskripsikan kesimpulan awal hingga kesimpulan akhir yang masih memiliki hubungan yang sama didalam penyajian data ini.

3.6 Uji Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sebagai uji validitas data. Menurut Denzin dan Lincoln dalam bukunya berjudul Hand Book of Qualitative Research menyatakan bahwa para peneliti kasus akan tetap sejalan menurut prinsip validitas dari proses komunikasi yang terjadi diantara mereka.

Untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan pada pemahaman maka digunakan teknik yang beragam termasuk pengumpulan data. Banyak peneliti kualitatif secara umum menggunakan cara ini yakni teknik triangulasi. (Denzin dan Lincoln 2009 : 307).

Untuk menguji kebenaran dan keabsahan subjek dalam mengungkap realitas menurut apa yang dialami, dan dirasakan. Peneliti memperluas konstruksi personal yang diungkapkan (Kriyantono.2010:71). Peneliti juga memberi kesempatan pengungkapan penyusunan secara individu yang lebih detail, sehingga mempengaruhi pemahaman yang lebih mendalam.

Dalam menulis juga mendeskripsikan jawaban subjek dengan menggunakan analisis triangulasi dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris yang tersedia. Triangulasi peneliti adalah hasil penelitian baik yang berupa data maupun kesimpulan mengenai bagian tertentu atau keseluruhannya dapat diuji oleh peneliti lain (Sutopo, 2006: 93).

Triangulasi merupakan cara pemeriksaan keabsahan data yang paling umum digunakan. Cara ini dilakukan dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. (Sutopo, 2006:92) menjelaskan teknik triangulasi yang dapat digunakan. Teknik triangulasi yang dapat digunakan menurut Patton meliputi: a) triangulasi data; b) triangulasi peneliti; c) triangulasi metodologis; d) triangulasi teoretis. Pada dasarnya triangulasi merupakan

teknik yang didasari pola pikir fenomenologi yang bersifat multi perspektif. Artinya, guna menarik suatu kesimpulan yang mantap diperlukan berbagai sudut pandang berbeda.

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Jika peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji keabsahan data, yaitu mengecek kepastian data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

a. Triangulasi Data

Teknik triangulasi data dapat disebut juga triangulasi sumber. Cara ini mengarahkan peneliti agar di dalam pengumpulan data, dengan berusaha menggunakan berbagai sumber yang ada.

b. Triangulasi Peneliti

Triangulasi peneliti adalah hasil penelitian baik berupa data maupun kesimpulan mengenai bagian tertentu atau keseluruhannya yang dapat diuji oleh peneliti lain (Sutopo, 2006: 93). Triangulasi peneliti dapat dilakukan dengan menyelenggarakan diskusi atau melibatkan beberapa peneliti yang memiliki pengetahuan yang mencukupi.

c. Triangulasi Metodologis

Teknik triangulasi metode digunakan dengan cara mengumpulkan data sejenis tetapi menggunakan metode yang berbeda (Sutopo, 2006: 93).

d. Triangulasi Teoretis

Triangulasi jenis ini dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan perspektif lebih dari satu teori dalam membahas permasalahan yang dikaji (Sutopo, 2006: 98). Oleh karena itu, dalam melakukan jenis triangulasi ini, peneliti harus memahami teori-teori yang digunakan dan keterkaitannya dengan permasalahan yang diteliti sehingga mampu menghasilkan kesimpulan yang baik.

3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini secara keseluruhan dilaksanakan selama tiga bulan, sejak bulan November 2013 sampai dengan bulan Januari 2014. Penelitian ini dilakukan di kantor Jasa Marga cabang Jakarta- Tangerang.

3.7 Fokus Penelitian

Penelitian ini membahas secara khusus mengenai bagaimana implementasi CSR di bidang program lingkungan yang dijalankan melalui kegiatan Corporate Social Responsibility. Mengacu pada konsep yang ditulis A.B Susanto mengenai kerangka kerja Implementasi CSR, dapat dirumuskan fokus penelitian sebagai berikut.

1. *Plan*

- a. Merumuskan definisi program CSR
- b. Membentuk tim kepemimpinan CSR
- c. Melakukan kajian terhadap dokumen, proses dan aktivitas perusahaan.
- d. Mengidentifikasi dan melibatkan stakeholder kunci

2. *Do*

- a. Pengamatan terhadap pihak lain
- b. Membangun hubungan antara manajemen senior dan karyawan
- c. Mempersiapkan aktivitas CSR yang akan dilakukan
- d. Mengembangkan opsi kelanjutan program CSR
- e. Membuat keputusan dalam hal arah, pendekatan dan fokus

3. *Check*

- a. Melakukan pemindaian terhadap komitmen CSR
- b. Lakukan diskusi dengan stakeholder utama
- c. Menciptakan sebuah tim kerja untuk membangun sebuah komitmen bersama

d. Konsultasikan dengan stakeholder utama mengenai dampak yang ditimbulkan

e. Revisi dan terbitkan komitmen terhadap akses informasi.

4. *Improve*

a. Menyiapkan dan mengimplementasikan rencana bisnis CSR

b. Membangun sebuah struktur pengambilan CSR yang terintegrasi

c. Menetapkan target yang terukur dan mengidentifikasi pengukuran kinerja

d. Melibatkan karyawan dan pihak-pihak lain yang menjadi sasaran dan komitmen CSR

e. Merancang dan memberikan pelatihan mengenai CSR

f. Menciptakan komunikasi internal dan eksternal

UMMN