



## BAB III

### METODE PENELITIAN

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, subjek penelitiannya adalah karyawan yang bekerja di PT. Allegra Tri Mitra. Namun, untuk lebih memastikan kepuasan komunikasi yang ada pada diri karyawan secara individu, peneliti memilih tiga karyawan sebagai subjek penelitian dan narasumber. Ketiga karyawan tersebut adalah:

1. Bapak Andrias selaku staf *Designy* yang telah bekerja selama Sembilan tahun didalam perusahaan percetakan tersebut. Alasan peneliti memilih beliau sebagai informan adalah karena peneliti melihat dari lamanya beliau telah mengabdikan didalam perusahaan serta bagaimana beliau aktif dalam melakukan aktivitas komunikasi didalam organisasi.
2. Bapak Wahyudi selaku Manajer Produksi yang telah bekerja selama lima belas tahun sejak pertama kali perusahaan percetakan tersebut berdiri. Hal ini tentu sangat membantu peneliti mengetahui pandangan beliau mengenai lingkungan komunikasi didalam perusahaan tersebut mengingat beliau tentu sudah sangat akrab dengan lingkungan komunikasi perusahaan.
3. Ibu Nissa selaku *Sales Marketing* yang telah bekerja selama dua belas tahun didalam perusahaan tentu saja memiliki pengalaman berkomunikasi dengan seluruh rekan dan pihak didalam organisasi. Beliau juga tentu memiliki persepsi yang tertanam kuat mengenai lingkungan komunikasi perusahaan dengan lamanya beliau telah bekerja didalam perusahaan.

Dengan lamanya ketiga narasumber telah bekerja didalam perusahaan, tentu ketiganya mengetahui dengan pasti bagaimana suasana komunikasi yang ada didalam organisasi dengan atasan maupun dengan rekan sekerja mereka karena

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dipastikan hampir setiap hari mereka bertatap muka, berinteraksi dan berkomunikasi dengan sesama anggota. Masing-masing dari narasumber tentu memiliki penilaian dan persepsi tersendiri mengenai kepuasan mereka terhadap komunikasi organisasi yang ada didalam organisasi tempat mereka bekerja.

## B. Desain Penelitian

Menurut Nazir (2005:88), desain penelitian adalah desain dari penelitian semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif, dimana menurut Moleong (2011:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, tetapi data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Hal ini diperjelas oleh Sugiyono (2011:9), yang mengartikan metode penelitian kualitatif, sebagai berikut:

“Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.”

Selain itu, menurut Dr. Jozef R. Raco dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kualitatif (2010:55), metode penelitian kualitatif digunakan untuk mempelajari pengalaman manusia yang tidak dapat didekati secara kuantitatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pengalaman manusia merupakan pengalaman yang mendalam, sehingga arti dan makna tidak dapat ditangkap sebagai suatu objek, karena objek sifatnya mati dan kaku. Karena itu menurutnya, angka yang sifatnya objektif tidak dapat digunakan untuk mengerti tindakan, perbuatan, dan persepsi seorang subjek karena hanya subjek yang mengalami, merasakan dan berpikir.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diuraikan bahwa yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif adalah ingin menggambarkan realiti empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas, sesuai dengan permasalahan yang penulis teliti. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena peneliti ingin mengetahui gambaran seutuhnya mengenai aktivitas komunikasi organisasi menurut persepsi karyawan secara individu yang mampu menentukan keadaan kepuasan komunikasi yang dirasakan karyawan perusahaan. Penelitian kualitatif penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan persepsi karyawan mengenai aktivitas komunikasi di perusahaan percetakan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dilihat dari tujuannya adalah merupakan metode penelitian deskriptif. Menurut Hamdi dan Bahrudin (2014:5), metode penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang menggambarkan sebuah fenomena yang terjadi baik dimasa kini maupun masa lampau. Penelitian bersifat deskriptif menggambarkan suatu fenomena apa adanya tanpa melakukan manipulasi atau perubahan.

Menurut Sugiyono (2009:21), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Sedangkan Husein Umar (2007:87) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah kegiatan pengumpulan data untuk menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subyek penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tipe yang paling umum dari penelitian deskriptif meliputi penilaian terhadap individu, organisasi atau keadaan tertentu.

Menurut Nazir dalam Hamdi dan Bahrudin (2014:5), tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat suatu deskriptif, gambaran, lukisan, secara sistematis, faktual dan akurat mengenai suatu fakta, sifat, atau hubungan antara fenomena yang diteliti.

### C Jenis Data

Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 2011:157), sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen-dokumen dan lain-lain. Data penelitian diperoleh dari data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek yang diteliti. Data primer biasanya disebut dengan data asli atau data baru yang mempunyai sifat *up-to-date*. Untuk memperoleh data primer, peneliti wajib mengumpulkannya secara langsung. Menurut Sugiyono (2011:137), sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Setelah data-data telah terkumpul, data tersebut akan diolah sehingga akan menjadi sebuah informasi bagi peneliti tentang keadaan objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini menggunakan hasil observasi dan hasil wawancara semiterstruktur (*Semistruktur Interview*) kepada beberapa karyawan organisasi sebagai narasumber.



## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2011:137), sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder diperlukan untuk melengkapi data primer, dimana data sekunder diperoleh dari lokasi pengamatan.

Dalam penelitian ini, jenis data sekunder yang digunakan peneliti berupa studi dokumentasi berupa foto-foto yang digunakan oleh peneliti untuk mendukung hasil penelitian serta sebagai bukti bahwa peneliti melakukan observasi partisipatif untuk memperoleh data yang lebih lengkap, lebih nyata dan jelas dilokasi penelitian. Selain itu, studi dokumentasi lainnya diperoleh dari *company profile* perusahaan dan peneliti melakukan pencatatan dokumen terhadap suasana serta aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh para karyawan didalam organisasi.

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## D. Teknik Pengumpulan Data

Berkaitan dengan rangkaian kegiatan penelitian yang dilakukan, tentu diperlukan data-data yang relevan dengan fokus penelitian untuk dianalisa dan memperoleh gambaran umum sebagai hasil penelitian. Menurut Nazir (2005:193), pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Jadi pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data dilapangan. Data yang diperoleh harus sesuai dengan latar belakang permasalahan yang ada, sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang sesuai. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik observasi dan teknik wawancara semiterstruktur.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kegiatan observasi menurut Kriyantono (2006:108), adalah kegiatan yang setiap saat kita lakukan. Dengan perlengkapan pancaindera yang kita miliki, kita mengamati objek-objek disekitar kita. Dengan kata lain, observasi merupakan kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator sesuatu objek untuk melihat dengan lebih dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Yang dilihat pada kegiatan observasi adalah peneliti melihat bagaimana karyawan dalam masing-masing bagian didalam organisasi melakukan komunikasi dan interaksinya dengan anggota organisasi lain seperti atasannya, sesama rekan didalam bagian yang sama maupun yang berbeda. Ini digunakan untuk melihat keadaan aktivitas komunikasi pada perusahaan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipatif, dimana peneliti terjun langsung dan terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati serta mengikuti seluruh rangkaian kegiatan yang dilaksanakan ditempat penelitian. Partisipasi langsung ini dimaksudkan supaya peneliti dapat lebih memahami segala hal yang berhubungan dengan aktivitas komunikasi dan interaksi didalam organisasi dan merasakan kepuasan yang timbul didalam diri karyawan mengenai komunikasi yang ada. Dengan observasi partisipan ini maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak (dalam Sugiyono, 2011:145).

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2011:231), *interview is a meeting of two persons to exchange information and idea through questions and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about particular topic*. Dimana menurutnya, wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Selain observasi, dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara semiterstruktur (*Semistruktur Interview*), dimana wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept-interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa saja yang dikemukakan oleh informan (dalam Sugiyono, 2011: 233).

#### E. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif digunakan apabila data-data yang terkumpul dalam riset adalah data kualitatif. Tahap analisis data memegang peranan penting dalam riset kualitatif yaitu sebagai faktor utama penilaian kualitas tidaknya riset, artinya kemampuan periset memberikan makna kepada data merupakan kunci dari reliabilitas dan validitas data kualitatif, dimana kunci reliabilitas dan validitas data kualitatif terletak pada diri periset sebagai instrumen riset (Kriyantono, 2009:194).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Dalam hal ini, Nasution (dalam Sugiyono, 2011: 245) menyatakan bahwa analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Data penelitian ini diperoleh dari hasil observasi partisipatif dan wawancara. Analisis data dilakukan dengan mengorganisir data yang diperoleh kedalam sebuah kategori, menjabarkan data kedalam unit-unit, menganalisis data yang penting, menyusun atau menyajikan data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami.



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman. Komponen-komponen analisis data model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:247-253) dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data juga dapat dijelaskan sebagai suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi (dalam Miles dan Huberman, 2007:16). Selama reduksi data berlangsung, tahapan selanjutnya ialah:

- a. Mengkategorikan data (*Coding*) ialah upaya memilah-milah setiap satuan data ke dalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan (Moleong, 2011: 288).
- b. Intepretasi data adalah pencarian pengertian yang lebih luas tentang data yang telah dianalisis.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pemilihan data yang diperoleh pada saat peneliti melakukan observasi mengenai aktivitas komunikasi oleh ketiga informan penelitian serta persepsi ketiga informan mengenai aktivitas komunikasi maupun lingkungan komunikasi organisasi tersebut. Kemudian data tersebut diklasifikasi dan dipilih secara sederhana.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data digunakan untuk mempermudah memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Penyajian data penelitian kualitatif bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Pada tahap ini, peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan. Penyajian data yang digunakan adalah bentuk teks naratif yaitu peneliti mendeskripsikan informasi yang telah diklasifikasi sebelumnya mengenai persepsi karyawan tentang aktivitas komunikasi yang kemudian dibentuk kesimpulan dan disajikan dalam bentuk teks naratif.

### 3. Penarikan kesimpulan (*Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh (dalam Miles dan Huberman 2007:18). Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Pada tahap ini, peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan yang ada, alur kausalitas dari fenomena dan proporsi. Penulis juga menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan sebelumnya kemudian mencocokkan catatan dan pengamatan yang dilakukan penulis pada saat penelitian.

## © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.