

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis, Pendekatan, dan Paradigma Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Bogdan dan Taylor (1975:5) sebagaimana dikutip oleh Lexy J. Moleong dalam buku "*Metodologi Penelitian Kualitatif*" mengatakan bahwa, "Metodologi kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati." (Moleong, 2002: 3).

Dalam definisi di atas menunjukkan beberapa kunci dalam melakukan penelitian (riset) kualitatif, yaitu: proses, pemahaman, kompleksitas, interaksi, dan manusia. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Jonathan Sarwono bahwa, "Proses dalam melakukan penelitian merupakan penekanan dalam riset kualitatif oleh karena itu dalam melaksanakan penelitian, peneliti lebih terfokus pada proses dari pada hasil akhir."

Proses dalam kinerjanya memerlukan waktu dan kondisi yang berubah-ubah maka definisi riset ini akan berdampak pada desain dan cara-cara dalam melaksanakannya yang juga berubah-ubah atau fleksibel. Pemahaman yang mengandung makna pemahaman dari dalam yang mempunyai arti bahwa peneliti

dalam melakukan penelitian hendaknya memahami permasalahan dari dalam konteks masalah yang diteliti, oleh karena itu peneliti kualitatif tidak mengambil jarak dengan yang diteliti sebagaimana penelitian pendekatan kuantitatif yang membedakan antar peneliti sebagai subjek dan yang diteliti sebagai objek.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berbau menjadi satu dengan yang diteliti sehingga peneliti dapat memahami persoalan dari sudut pandang yang diteliti itu sendiri. Interaksi menyiratkan adanya hubungan satu sama lain yang berarti “saling”, sehingga dalam melakukan penelitian kualitatif, seorang peneliti sebaiknya selalu bertanya apakah masalah yang diteliti berkaitan dengan masalah lain atau kondisi lain dan tidak berdiri sendiri.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Untuk menerapkan suatu teori terhadap suatu permasalahan memerlukan metode khusus yang dianggap relevan akan membantu memecahkan permasalahannya. Metode merupakan jalan yang berkaitan dengan cara kerja dalam mencapai sasaran yang diperlukan bagi penggunaannya, sehingga dapat memahami obyek sasaran yang dikehendaki dalam upaya mencapai sasaran atau tujuan pemecahan permasalahan.

### **3.1.2 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Studi kasus adalah salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial. Menurut Robert K. Yin dalam bukunya *Studi Kasus desain dan Metode* menjelaskan :

Secara umum, studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* atau *why*, bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata. (Yin, 2013:1)

Yin membedakan dasar atau karakter penetapan studi kasus tunggal atau jamak. Dalam studi kasus tunggal umumnya tujuan atau fokus penelitian langsung mengarah pada konteks atau inti dari permasalahan, berbeda dengan studi kasus jamak (*multiple*) yang justru untuk mengukur seberapa besar dampak yang ditimbulkan dari suatu fenomena tersebut. Artinya pada studi kasus jamak objek yang diteliti tidak hanya sebuah fenomena atau proses dan kejadian melainkan bagaimana objek di sekitarnya terkena dampak dari kejadian atau fenomena tersebut. (Yin, 2013:50).

Karakteristik umum desain penelitian berperan sebagai latar untuk memikirkan desain yang spesifik bagi studi kasus. Didalam strategi studi kasus, ada empat tipe desainnya adalah (1) desain kasus tunggal holistik, (2) desain kasus tunggal terjalin (*embedded*), (3) desain multikasus holistik, dan (4) desain multikasus terjalin (Yin, 2013:46).

Didalam studi kasus ada enam sumber bukti yang dapat dijadikan fokus bagi pemngumpulan data, yaitu dokumen, rekaman arsip, wawancara, observasi langsung, observasi pemeran serta, dan perangkat fisik. Menurut Yin :

Prosedur pengumpulan setiap jenis buktinya harus dikembangkan dan dikuasai secara mandiri guna meyakinkan bahwa setiap sumber itu digunakan secara tepat. Tak semua sumber akan relevan untuk semua studi kasus. Namun peneliti yang terlatih hendaknya terbiasa dengan setiap pendekatan atau memiliki kolega yang mempunyai keahlian yang dibutuhkan dan dapat bekerja sebagai anggota tim studinya. (Yin, 2013:118)

Menurut pengertian di atas, penelitian studi kasus adalah sebuah metode penelitian yang secara khusus menyelidiki fenomena kontemporer yang terdapat dalam konteks kehidupan nyata, yang dilaksanakan ketika batasan-batasan antara fenomena dan konteksnya belum jelas, dengan menggunakan berbagai sumber data. Dalam kaitannya dengan waktu dan tempat, secara khusus (Yin 2013:12). Obyek yang dapat diangkat sebagai kasus bersifat kontemporer, yaitu yang sedang berlangsung atau telah berlangsung tetapi masih menyisakan dampak dan pengaruh yang luas, kuat atau khusus pada saat penelitian dilakukan.

Metode penelitian ini sama dengan metode penelitian kualitatif pada umumnya. Tetapi jika penjelasan Yin secara teoritis maupun dalam bentuk contoh-contoh praktisnya dipelajari lebih seksama, maka akan didapatkan beberapa kekhususan yang menyebabkan metode penelitian ini memiliki perbedaan signifikan dengan metode penelitian kualitatif lainnya. Pada perkembangan penggunaannya, dibandingkan dengan kelompok yang pertama, kelompok ini lebih banyak diikuti, karena melalui buku-bukunya, Yin dianggap mampu menjelaskan secara terperinci kekhususan metode penelitian studi kasus yang harus diikuti berikut dengan contoh-contoh terapannya (Yin 2013:13).

Dengan demikian studi kasus ini menggunakan penelitian tunggal dengan menganalisis proses, kendala, dan hubungan yang akan menghasilkan citra untuk PT Telekomunikasi (TELKOM) Bandung dengan melakukan analisis pencitraan melalui

aplikasi pembelajaran bahasa untuk tunarungu sebagai salah satu program CSR TELKOM.

### 3.1.3 Paradigma Penelitian

Paradigma adalah suatu cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Paradigm tertanam kuat dalam sosialisasi para penganut dan praktisinya. Paradigm menunjukkan pada mereka apa yang penting, abash, dan masuk akal. Paradigma juga bersifat normative, menunjukkan kepada praktisinya apa yang harus dilakukan tanpa perlu melakukan pertimbangan eksistensial atau epitemologis yang panjang.

Paradigma yang digunakan di dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Paradigm konstruktivis yaitu paradigma yang hamper merupakan antithesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan. Paradigm ini memandang ilmu social sebagai analisis sistematis terhadap *socially meaningful action* melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap pelaku social yang bersangkutan menciptakan dan memelihara atau mengelola dunia soisal mereka.

Menurut Patton, para peneliti konstruktivis mempelajari beragam realita yang terkonstruksi oleh individu dan implikasi dari konstruksi tersebut bagi kehidupan mereka dengan yang lain. Dalam konstruktivis, setiap individu memiliki pengalaman yang unik.

Paradigma konstruktivis memiliki beberapa kriteria yang membedakannya dengan paradigma lainnya, yaitu ontologi, epistemologi, dan metodologi. Level ontologi, paradigma konstruktivis melihat kenyataan sebagai hal yang ada tetapi realitas bersifat majemuk, dan maknanya berbeda bagi tiap orang. Dalam epistemology, peneliti menggunakan pendekatan subjektif karena dengan cara itu bisa menjabarkan pengkonstruksian makna oleh individu. Dalam metodologi, paradig ini menggunakan berbagai macam jenis pengonstruksian dan menggabungkannya dalam sebuah consensus. Proses ini melibatkan dua aspek: hermeunetik dan dialetik. Hermeunetik merupakan aktivitas dalam merangkai teks percakapan, tulisan, atau gambar. Sedangkan dialetik adalah penggunaan dialog sebagai pendekatan agar subjek yang diteliti dapat ditelaah pemikirannya dan membandingkannya dengan cara berpikir peneliti. Dengan begitu, harmonitas komunikasi dan interaksi dapat dicapai dengan maksimal.

Penulis menggunakan paradigma konstruktivis untuk mengetahui manfaat yang didapat oleh murid-murid SLB dari program Corporate Social Responsibility (CSR) tentang aplikasi i-CHAT, apakah sudah memenuhi kebutuhan mereka dari program aplikasi tersebut.

## **3.2 Subjek Penelitian, Objek Penelitian dan Sumber Data**

### **3.2.1 Subjek Penelitian**

Bagian dari kelengkapan informasi yang dibutuhkan bagi penelitian adalah Subjek Peneliti. Subjek penelitian lebih menunjukkan pada adanya keterlibatan para

pelaku dalam fenomena penelitian. Pengertian subjek penelitian diungkapkan Arikunto yang menyatakan bahwa “Subjek adalah suatu hal yang menjadi sumber data berupa, person (sumber data berupa orang).” (Arikunto, 2002: 107).

Subjek merujuk pada individu yang memiliki pengetahuan pada fenomena yang diteliti karena keterlibatan dan pengetahuannya pada bidang yang diteliti. Subjek akan berperan sebagai narasumber yang memberikan informasi dan berbagai hal yang penting bagi kebutuhan informasi penelitian. Penentuan banyaknya subjek penelitian ditentukan dengan berdasarkan pada kebutuhan peneliti, sehingga peneliti dapat menentukan jumlah subjek sesuai dengan kebutuhannya. Kebebasan peneliti dalam menentukan jumlah subjek dijelaskan Nasution yang menyatakan bahwa “Subjek adalah sumber yang dapat memberikan info, yang dipilih secara purposif bertalian dengan purpose atau tujuan tertentu.” (Nasution, 2003: 11).

Dalam penelitian ini istilah yang digunakan untuk subjek penelitian adalah *informant* dan *key informant*. Pada dasarnya kedua istilah diatas sama saja maknanya sebagai subjek penelitian, penekanan yang diinginkan dengan menyebut subjek penelitian dengan istilah *informan* adalah dari yang bersangkutan peneliti memperoleh informasi mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan dirinya sendiri ataupun lingkungan sekitarnya yang menjadi topik penelitian ini. Pemilihan *informan* dan *informan* disini kunci lebih dari menekan pada data apa yang hendak dicari.

Berdasarkan kutipan di atas, Subjek dalam penelitian ini adalah SLB Negeri Cicendo yang bertempat di jalan Cicendo No.2 Kota Bandung. Menurut Robert K. Yin dalam buku Studi Kasus menjelaskan bahwa dasar penerapan pendekatan studi

kasus dalam sebuah penelitian adalah untuk menginvestigasi suatu fenomena, penerapan sebuah teori serta tujuan eksplanatori atau deskripsi dari suatu kondisi.

### 3.2.2 Objek Penelitian

Sesuai dengan judul Penelitian ini yang berjudul Analisis Pencitraan PT. Telekomunikasi Bandung dalam Program Aplikasi i-CHAT maka Objek dalam penelitian ini adalah program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan PT. Telekomunikasi, Bandung dalam program aplikasi i-CHAT kepada SLB Tunarungu yang berada di SLBN Cicendo Kota Bandung.

### 3.2.3 Sumber Data

Sumber data yang dibutuhkan meliputi data primer, yaitu pandangan, sikap, atau persepsi pelaku usaha mengenai tanggung jawab sosial perusahaan dalam kaitannya dengan pengentasan masalah-masalah sosial. Sumber data dalam penelitian ini melakukan wawancara dengan Bpk. Suparjiman selaku Manager Distribusi dan Pembinaan (Unit Community Development Center (CDC)), Alfeus Christantyas selaku Industrial Partnership Lab (Research Development Center (R&D Center)) serta SLB Tunarungu yang menerima Aplikasi i-CHAT, buku, laporan ilmiah, data internet dan sumber referensi lainnya yang mendukung kebutuhan informasi penelitian.



### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, observasi dan studi kepustakaan.

#### 1. Wawancara mendalam

Peneliti menggunakan metode wawancara mendalam (*intensive/depth interview*) adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara secara mendalam dengan tatap muka langsung dengan pihak perusahaan untuk mendapatkan informasi yang diajukan kepada beberapa sumber data yang mempunyai kaitan erat atau berwenang dengan masalah yang diteliti.

Penelitian melakukan wawancara dengan:

- Untuk mendapatkan data tentang kegiatan CSR dalam program i-CHAT, Teknik pengumpulan datanya adalah di bagian Unit Community Development Center (CDC) di kantor pusat Telkom Jl. Japati lantai 6. Dengan mewawancarai Bpk. Suparjiman selaku Manager Distribusi dan Pembinaan.
- Untuk mendapatkan data dan mengetahui proses program i-CHAT, Teknik pengumpulan datanya adalah di bagian Research Development Center (R&D Center) di Jl. Gegerkalong Hilir lantai

4. Dengan mewawancarai Bpk. Alfeus Christantyas selaku Industrial Partnership Lab.

- Untuk mendapatkan data tentang penerimaan aplikasi i-CHAT kepada Sekolah Luar Biasa yang berada di Bandung, Teknik pengumpulan datanya adalah di SLB Negeri Cicendo.

## 2. Observasi

Hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan akan dijelaskan secara mendalam untuk menambah informasi terkait permasalahan yang diteliti.

Nasution (1988) dalam Sugiono (2010:64) menyatakan bahwa:

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Observasi adalah kegiatan pengamatan yang setiap saat dilakukan dengan kemampuan panca indera yang dimiliki. Kegiatan observasi merupakan salah satu kegiatan untuk memahami lingkungan. Metode ini dilakukan peneliti agar melakukan pengamatan sesuai dengan tujuan penelitian. Pedoman observasi disusun berdasarkan hasil observasi terhadap perilaku subjek selama wawancara dan observasi terhadap lingkungan atau setting wawancara pada saat berlangsungnya wawancara.

## 3. Studi Kepustakaan

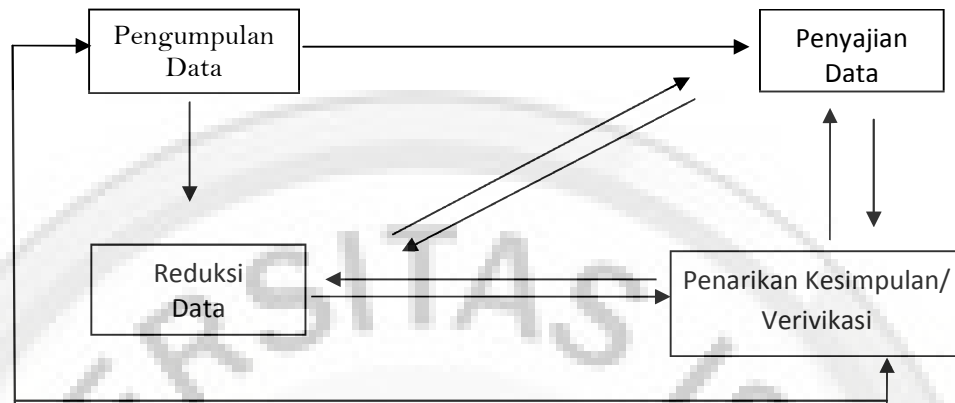
Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi tersebut bisa berbeda-beda sumbernya, misalkan diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik

tercetak maupun elektronik lain. Studi kepustakaan merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari suatu penelitian. Teori-teori yang mendasari masalah dan bidang yang akan diteliti oleh seorang peneliti, dapat ditemukan dengan melakukan studi kepustakaan tersebut. Selain itu, seorang peneliti dapat memperoleh informasi tentang penelitian-penelitian sejenis atau yang ada kaitannya dengan penelitiannya dan juga penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya.

#### **3.4 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini berdasarkan komponen analisis data interaktif Miles dan Huberman sebagaimana diungkapkan Sugiyono, bahwa “Analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersama-sama yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.” (Sugiyono, 2008: 338).

Berikut merupakan gambar dari model analisis data interaktif yang dikemukakan Miles dan Huberman:



Sumber : Sugiyono, 2008: 338

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan peneliti di lapangan. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan penyempitan ringkasan data lainnya.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data digambarkan melalui rangkaian kalimat yang disusun secara logis dan sistematis agar mudah dipahami. Penyajian data ini merupakan serangkaian upaya peneliti dalam menyampaikan hasil-hasil temua di lapangan yang telah melalui tahap reduksi data. Penyajian data ini merupakan upaya peneliti dalam menampilkan hasil penelitian sebagaimana pemahamannya dalam menkonsepkan jawaban-jawaban penelitian.

#### 3. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi

Penarikan kesimpulan ini merupakan hasil akhir yang ingin disampaikan peneliti mengenai hal-hal yang menjadi perhatian peneliti. Verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan dengan peninjauan kembali berbagai upaya penyusunan data melalui berbagai penyeleksian data.

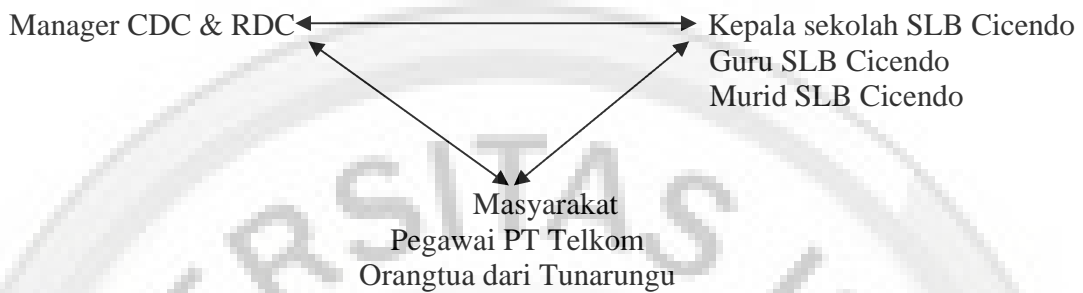
### 3.5 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa cara untuk menentukan keabsahan hasil penelitian kualitatif. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai uji keabsahan data, yang mana triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk kepentingan pengecekan atau sebagai pembandingan (Moleong, 2011:330). Ada tiga triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yaitu triangulasi sumber data, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Untuk menjamin keabsahan data yang diperoleh peneliti menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Triangulasi teknik yaitu menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda (Sugiyono, 2014:127). Teknik triangulasi berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama dari hasil wawancara dan observasi.

Perbandingan yang dilakukan adalah membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis. Dalam hal ini data hasil wawancara yang didapat dari dari pihak-pihak yang memiliki keterkaitan dalam analisis pencitraan program CSR melalui aplikasi i-CHAT dengan observasi yang penulis dapat dari lapangan. Observasi yang dilakukan oleh penulis, dilakukan pada acara sosialisasi i-CHAT kepada pemerhati SLB dan guru-guru SLB.

Berikut adalah gambar dari triangulasi sumber data



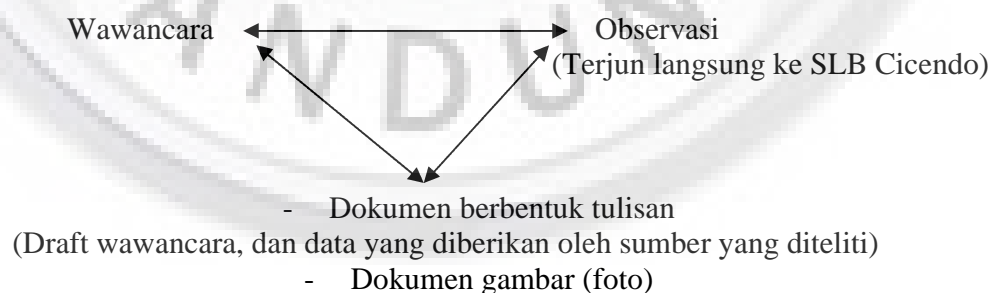
**Gambar 3.1 Triangulasi sumber data**

Sumber : Sugiyono 2014:126

Menurut Prof. Dr. Sugiyono pada bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* menjelaskan bahwa :

Triangulasi sumber untuk menguji kreadibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member cek) dengan tiga sumber data tersebut. (Sugiyono, 2014:127)

Berikut adalah gambar dari triangulasi teknik



**Gambar 3.2 Triangulasi teknik pengumpulan data**

Sumber : Sugiyono 2014:126

Menurut Prof. Dr. Sugiyono pada bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* menjelaskan bahwa :

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda. (Sugiyono, 2014:127)

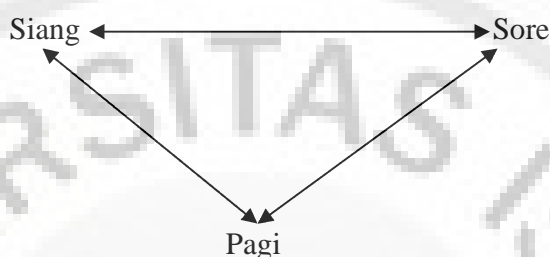
Dalam penelitian ini peneliti menguji kredibilitas data dengan tiga cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumen. Pertama penulis melakukan wawancara kepada sumber yang akan diteliti yaitu maneger CDC yang ada di Telkom lalu yang kedua peneliti melakukan observasi dan dokumentasi dengan terjun langsung ke SLB Negeri Cicendo yang menggunakan aplikasi i-CHAT tersebut. Dokumen yang didapat peneliti yaitu gambar dan tulisan. Dokumen yang berbentuk gambar seperti misalnya peneliti melakukan foto bersama sumber yang diteliti dan dokumen yang berbentuk tulisan seperti misalnya draft wawancara dan data yang diberikan oleh sumber yang diteliti. Dokumen tersebut merupakan pelengkap dari wawancara dan observasi agar lebih memperkuat atau dapat dipercaya.

Ketiga adalah waktu yang merupakan mempengaruhi kredibilitas data pada hasil penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* menjelaskan :

Waktu juga sering memengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih

kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. (Sugiyono, 2014:127)

Berikut adalah gambar triangulasi waktu



**Gambar 3.3 Triangulasi waktu pengumpulan data**  
Sumber : Sugiyono 2014:126

Triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengecek data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara di pagi hari sebelum waktunya guru-guru mengajar karena menurut Sugiyono di bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* pada saat pagi hari nara sumber masih segar lalu mengecek kembali kepada sumber pada siang hari ketika para murid-murid SLB sedang istirahat dan sore hari ketika ada kegiatan ekstrakurikuler atau kegiatan yang di adakan di sekolah.