

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan analisis teori atau dapat disebut juga ilmu yang membahas tentang sebuah metode dalam melakukan penelitian. Pujileksono dalam (Jimmy, 2020) menjelaskan bahwa sebuah teknik atau cara alamiah untuk melakukan penelitian di bidang komunikasi dikenal sebagai metodologi penelitian komunikasi. Metode ini dapat digunakan untuk mengungkap informasi baru, mengonfirmasi dan memvalidasi hasil penelitian sebelumnya, atau memajukan disiplin ilmu komunikasi.

Menurut Kriyantono, metode kualitatif adalah metode yang berusaha mendeskripsikan dan menganalisis suatu peristiwa, kejadian, kepercayaan, sikap, perilaku, dan pemikiran orang atau kelompok. Para penulis penelitian ini memilih untuk menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian mereka. Alih-alih hanya berfokus pada jumlah atau volume, penelitian kualitatif lebih menekankan pada kualitas atau kedalaman data. (Jimmy, 2020).

Paradigma yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah menggunakan konstruktivis. Paradigma konstruktivis adalah pendekatan untuk mengeksplorasi, memahami, dan menguraikan fenomena melalui penggunaan narasi, deskripsi, dan analisis dari data kualitatif. Paradigma ini menekankan pada konstruksi sosial, konstruksi kognitif, dan pengalaman subjektif (Mekarisce, 2020). Sehingga melalui pendekatan ini, penulis dapat membangun wawasan tentang bagaimana orang memandang, menafsirkan, dan bertindak dalam konteks tertentu.

Penulis menggunakan paradigma konstruktivis beralasan karena memberikan pemahaman tentang bagaimana proses sosial berlangsung. Paradigma konstruktivis menekankan pada proses interaksi yang terjadi antara partisipan. Hal ini memungkinkan penulis untuk mencari tahu bagaimana proses komunikasi inklusi berkembang serta memungkinkan penulis untuk mengidentifikasi batasan sosial dan konstruksi sosial yang mendasari proses komunikasi inklusi di Sunyi House of Coffee and Hope.

3.2 Metode Penelitian

Metode dalam penelitian memiliki peranan yang sangat penting, karena metode dapat menjadi acuan atau panduan dalam melaksanakan penelitian yang dilakukan. Pemilihan metode penelitian yang digunakan tentunya dipilih atas dasar untuk menjelaskan sesuatu fenomena yang ingin diteliti. Menurut Saifullah & Tabrani dalam (Fedri, 2021) dijelaskan untuk memahami fenomena manusia atau sosial dengan penjelasan yang menyeluruh dan mendalam, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menyajikan data dalam bentuk kata-kata, melaporkan perspektif mendalam yang dikumpulkan dari sumber-sumber informan, dan dilakukan pada latar alamiah.

Pertama, penggambaran objek penelitian adalah untuk membuat suatu hal yang diteliti dapat ditafsirkan; sebagai hasilnya, deskripsi dilakukan melalui pendokumentasian dengan memotret, membuat film, menggambar, dan menarasikan. Penelitian kualitatif juga memiliki banyak tujuan lain. Representasi ini dilakukan pada hal-hal seperti interaksi sosial, aktivitas sosial, peristiwa, dan sebagainya. Kedua menjelaskan maksud di balik fenomena dimana makna dibalik fakta/fenomena dapat diungkap oleh penulis dengan memperlihatkan dan mengungkapkan melalui sebuah wawancara mendalam dan sebuah observasi dengan cara berpartisipasi secara langsung. Ketiga menjelaskan fenomena yang terjadi, dimana Setiawan dan Anggito menjelaskan jika fenomena yang terjadi di lapangan terkadang berbeda dengan apa yang diamati atau terlihat berbeda dengan tujuan utama, sehingga harus ada penjelasan yang tepat, rinci, dan sistematis untuk dapat menjelaskan fenomena tersebut (Fedri, 2021).

Dengan demikian, tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang menyeluruh tentang masalah sosial dan manusia. Penulis dapat menjelaskan bagaimana topik tersebut mendapatkan makna dari lingkungan dan bagaimana makna tersebut dapat berdampak pada lingkungan. Menurut Thomas Kuhn dalam (Ridha, 2017) dijelaskan paradigma merupakan cara pandang dalam penelitian untuk dapat mengetahui mengenai realitas sosial yang terkonstruksi oleh *mode of thought* atau *mode of inquiry* tertentu yang menghasilkan *mode of knowing* lebih spesifik. Paradigma itu sendiri terdapat

empat jenis, yaitu paradigma positivis. Paradigma modern, paradigma interpretif/konstruktivis, dan paradigma kritis.

Penelitian ini menggunakan paradigma penelitian berupa Konstruktivis, dengan menggunakan teori interaksionisme simbolik yang dikemukakan oleh George Herbert Mead. Melalui teori ini penulis dapat menjelaskan mengenai bagaimana sebuah interaksi dapat terjalin dan menghasilkan sesuatu, baik itu berupa pandangan atau sebuah pemikiran atas nilai-nilai yang terkandung dalam proses interaksi tersebut. Atas dasar di atas maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif berupa deskriptif untuk dapat menjelaskan fenomena yang diangkat.

3.3 Informan Penelitian

Informan merupakan elemen yang sangat penting didalam sebuah penelitian, hal itu dikarenakan bahwa informan adalah sumber yang paling utama bagi penulis untuk bisa mendapatkan data serta informasi yang akurat dan juga dapat menjawab pertanyaan dari permasalahan yang diangkat oleh penulis di dalam sebuah penelitian (Slaudiya, 2018). Informan sendiri adalah orang yang memang benar-benar memiliki pengetahuan mengenai permasalahan yang akan diteliti, serta dapat melakukan penjelasan yang akurat pada saat dilakukannya proses wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap informan tersebut menurut Moleong, informan ialah seseorang yang dapat dimanfaatkan untuk memberikan sebuah informasi serta situasi dan kondisi dari latar belakang suatu penelitian (Rizky, 2020).

Pada penelitian kali ini, penulis menentukan informan dengan menyesuaikan latar belakang dilaksanakannya penelitian ini. Menurut Sugiyono dalam (Saputra, 2021) penentuan informan dilakukan dengan cara *Purposive Sampling*, yang mana teknik sampling tersebut memiliki arti bahwa dalam pemilihan informan atau sumber informasi, dilandasi dengan adanya tujuan serta pertimbangan tertentu terlebih dahulu. Oleh karena itu, ketika mendapatkan sumber informasi, mereka harus didasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. *Purposive* juga dapat mengimplikasikan bahwa meskipun dasar-dasar teori dan kerangka kerja tidak terlihat jelas, namun maksud, tujuan, dan sasaran penelitian kualitatif,

analisis, dan penarikan kesimpulan telah ada sejak awal pengumpulan data (Saputra, 2021). Maka dari itu penulis tidak dibenarkan untuk bisa menggiring Informan didalam melakukan pengumpulan data berdasarkan teori yang dipilih penulis.

Karenanya pada penelitian kali ini penulis membuat topik mengenai bagaimana perusahaan dalam menjalankan proses komunikasi inklusif yang diterapkan pada Sunyi House of Coffee and Hope kepada pegawai penyandang disabilitas. Oleh karena itu, penulis harus memilih informan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, dan kriteria tersebut harus yang sesuai dengan pertanyaan penelitian yang akan diajukan. Kriteria pemilihan informan yang penulis lakukan antara lain sebagai berikut:

1. Pemilik atau *owner* dari Sunyi House of Coffee and Hope.
2. Pegawai Sunyi House of Coffee and Hope yang masuk ke dalam struktur organisasi.
3. Pegawai atau staff dari Sunyi House of Coffee and Hope yang melakukan proses strategi komunikasi inklusi.
4. Mengimplementasikan nilai inklusif dalam strategi komunikasi inklusi yang dilakukan di Sunyi House of Coffee and Hope.

Alasan penulis memilih informan dari pemilik dan pegawai dari Sunyi House of Coffee and Hope, karena penulis ingin melihat sudut pandang dari owner yang memiliki konsep untuk menyediakan lapangan kerja bagi para penyandang disabilitas, serta melihat dari sudut pandang pegawai yang melihat dari bagaimana ia dapat diterima oleh masyarakat. Adapun dalam penelitian ini, informan yang akan dipilih oleh penulis adalah owner dan pegawai dari Sunyi House of Coffee and Hope. Diantara informan tersebut ialah:

Tabel 3 1 Daftar Nama Informan

No	Narasumber	Jabatan	Keterangan
1.	Mario Gultom	Founder Sunyi Coffee	Bertanggung jawab untuk menetapkan visi perusahaan dan memastikan bahwa visi tersebut berbeda dan

			memikat klien potensial.
2.	Fernaldo Garcia Ramadhan	CEO Sunyi Coffee	Memiliki tanggung jawab untuk dapat menjalankan kegiatan dari tercapainya strategi komunikasi pemasaran yang dibangun
3.	Tamian Jelita Tobing	Human Resources Sunyi Coffee	Memiliki tanggung jawab untuk mengadakan rekrutmen, melakukan pelatihan, menentukan salary, dan memberikan kompensasi.
4	Theresia Elok	Pegawai teman Tuli Sunyi Coffee	Salah satu pelayan di Sunyi House of Coffee and Hope (pegawai teman Tuli).

Nama-nama di atas dipilih dikarenakan sudah memenuhi kriteria yang cocok untuk dijadikan informan. Selain itu mereka juga memiliki peranan penting di dalam berjalannya program-program serta kegiatan yang dijalankan pada Sunyi House of Coffee and Hope.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Fase yang penting dalam penelitian adalah strategi pengumpulan data karena mengumpulkan data adalah tujuan utama dari penelitian. Tanpa pengetahuan terkait metode pengumpulan data, penulis tidak mungkin dapat memperoleh data yang dapat memenuhi standar data yang dibutuhkan (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data primer dengan cara wawancara mendalam. Dalam (Jimmy, 2020) Kriyantono menyebutkan bahwa metode wawancara yang mendalam adalah pengumpulan data yang mana pewawancara melakukan kegiatan wawancara yang dilakukan secara terus menerus dengan informan. Informan di sini bisa sesuai kriteria yang

ditentukan oleh penulis seperti melakukan wawancara humas dari Sunyi House, owner Sunyi House, pegawai disabilitas atau teman Tuli dan non disabilitas Sunyi House untuk mendukung hasil penelitian yang diteliti.

Selain itu, pendekatan wawancara adalah metode pengumpulan data melalui tanya jawab dengan narasumber. Percakapan antara pewawancara dan narasumber dengan tujuan untuk mengonstruksi mengenai orang, kejadian, perilaku, motivasi, dan perasaan. (Fairus, 2020).

Dalam (Khafid, 2015) langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam pengumpulan data melalui wawancara diantaranya:

1. Wawancarai orang-orang yang memiliki ketertarikan terhadap penelitian yang ingin Anda bahas. Selain pertanyaan yang telah direncanakan, pertanyaan wawancara juga dapat disesuaikan tergantung pada alur pembicaraan. Pertanyaan-pertanyaan wawancara diperoleh dengan menggunakan analisis dokumen.
2. Sebuah *tape recorder* dan buku catatan digunakan untuk merekam wawancara. Penulis menggunakan alat perekam hanya setelah terlebih dahulu mendapatkan persetujuan dari informan.
3. Data yang didapatkan kemudian di analisis sesuai dengan teknik analisis data.

3.5 Metode Pengujian Data

Pada penelitian kualitatif, karakteristik utama adalah memperhatikan kepada kondisi yang berifat alami, artinya langsung kepada sumber data yaitu primer dan sekunder dalam melakukan penelitian kualitatif tentunya ada metode pengujian daya yang berguna untuk menguji keabsahan data. Untuk mencari keabsahan data maka terdapat empat teknik diantaranya yaitu uji kredibilitas (*credibility*), uji dependabilitas (*dependibility*), uji transferabilitas (*transferability*), dan uji konfirmabilitas (*confirmability*) (Mekarisce, 2020).

Pada penelitian ini, penulis menggunakan uji konfirmabilitas, hal ini sebanding dengan uji dependabilitas, yang memungkinkan pelaksanaan pengujian secara simultan. Penelitian memenuhi kriteria konfirmabilitas jika temuan-temuannya merupakan hasil dari prosedur penelitian yang digunakan. Pengujian konfirmabilitas melibatkan pemeriksaan hasil penelitian yang dihubungkan

dengan prosedur yang telah dilakukan. Hal ini dikarenakan penulis akan mencari titik terang dari hasil yang ingin dicari serta penulis juga akan melakukan pemeriksaan data secara terus menerus.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data empiris yang dikumpulkan tidak dapat dikategorikan atau berasal dari sistem klasifikasi dan merupakan data kualitatif dalam bentuk kumpulan kata-kata dan bukan serangkaian angka, maka dilakukan analisis data kualitatif. Data-data tersebut dapat dikumpulkan dalam banyak cara yaitu observasi, wawancara, dokumen, dan rekaman suara namun biasanya proses tersebut terlebih dahulu melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, dan tulis. Namun, analisis kualitatif tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistik sebagai instrumen analisisnya; sebaliknya, analisis ini terus menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang panjang (Rijali, 2019). Reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data merupakan tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yang membentuk kegiatan analisis, menurut Miles dan Huberman. Sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data, ketiganya terlibat dalam proses siklus dan interaksi yang memberikan wawasan yang luas secara simultan yang dikenal sebagai analisis (Arifin, 2020).

Analisis data tidak harus diselesaikan ketika semua data telah dikumpulkan dalam studi kualitatif semacam ini. Data yang tersedia dapat diproses dan dianalisis pada saat yang bersamaan dalam situasi ini. Suyanto dan Sutinah menegaskan bahwa penelitian kualitatif dilakukan dengan mengategorikan atau mengelompokkan data sesuai dengan berbagai macam subjek tergantung pada penekanan penelitian (Sugiyono, 2015). Berikut analisis data pada penelitian yang terdiri diantaranya:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih, membuang, dan mengubah data mentah yang diambil dari rekaman lapangan. Memperkuat analisis, mengklasifikasikan setiap isu melalui penjelasan yang ringkas, menghilangkan

informasi yang tidak perlu, dan mengorganisir data sehingga dapat diakses dan dikonfirmasi adalah beberapa proses yang digunakan. Data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan spesifik karena dapat mempermudah penulis melakukan pengumpulan data (Yusuf, 2014). Kuantitas data yang dikumpulkan di lapangan sangat banyak, oleh karena itu harus didokumentasikan dengan baik dan mendalam. Akibatnya, semakin lama penulis berada di lapangan, semakin kompleks dan luas data yang diperoleh (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, penelitian akan melakukan wawancara analisis pada owner, penanggung jawab konten atau humas, dan salah satu karyawan. Tentu saja, alasan pemilihannya adalah karena hal tersebut mendukung tujuan penulis dan hasil yang ingin dicapai. Sehingga dengan memilih apa yang penting, baru, dan berbeda dari temuan wawancara, serta dengan mengkategorikan dan menghapus materi yang tidak relevan, penulis akan membatasi jumlah data.

2. Penyajian Data

Tahap analisis selanjutnya adalah menampilkan data setelah tahap reduksi selesai. Dengan pendekatan ini, kesimpulan ditarik dari sekumpulan data terstruktur. Data dapat disajikan dengan menggunakan narasi, grafik, hubungan antar kategori, dan diagram alir (Sugiyono, 2015). Salah satu faktor yang paling penting dalam menghasilkan analisis kualitatif yang bermakna adalah penyajian data yang sangat baik, karena hal ini tidak hanya melibatkan deskripsi yang rinci tetapi juga analisis hingga proses penarikan kesimpulan. Tahap selanjutnya adalah membuat penilaian tentang hasil dan memvalidasi data. Pada langkah proses penyajian data ini, peneliti mengelompokkan data yang telah dibuat pada tahap reduksi dan kemudian menyusunnya ke dalam suatu urutan agar strukturnya lebih mudah dipahami.

3. Verifikasi Data

Tahap terakhir, langkah ini melibatkan pengembangan kesimpulan dari semua data yang telah dikumpulkan. Menurut Miles dan Huberman, proses analisis bersifat partisipatoris dan bergantian antara reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan selama periode penelitian. (Sugiyono, 2015). Langkah

terakhir dalam pengolahan data adalah penarikan kesimpulan. Namun, kesimpulan yang disajikan adalah kesimpulan yang kredibel jika hasil yang dibuat di awal didukung oleh bukti-bukti yang dapat dipercaya dan konsisten saat peneliti turun ke lapangan untuk mengumpulkan data.

Temuan-temuan tersebut juga divalidasi secara independen selama proses penelitian melalui refleksi terkait penulisan, tinjauan terhadap catatan lapangan, tinjauan sejawat, dan curah pendapat untuk membangun konsensus, serta upaya bersama untuk menyertakan salinan temuan-temuan tersebut ke dalam kumpulan data lainnya. Dengan begitu, rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih merupakan pekerjaan yang sedang berlangsung dan akan berubah setelah penelitian dilakukan di lapangan, oleh karena itu temuan mungkin dapat atau tidak dapat menjawab rumusan masalah yang telah dibuat sejak awal (Sugiyono, 2015).

Metode analisis data juga terbagi menjadi tiga bagian, yaitu *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding* (Mustakim, 2020).

- a. Pertama ialah *open coding* yaitu proses identifikasi, penamaan, pengkategorian, serta penguraian terhadap informasi data yang telah diperoleh.
- b. Kedua ialah *axial coding*, yaitu proses memilih salah satu dari kategori serta menempatkannya dalam model teoritis serta melalui perpaduan dari cara berpikir induktif dan deduktif.
- c. Ketiga ialah *selective coding*, yaitu proses perangkaian suatu cerita dari kategori satu dengan kategori lainnya, serta menggabungkannya dengan kategori lain.

Teknik analisis data juga merupakan bagian dari kegiatan mencari dan menata yang dilakukan secara sistematis catatan hasil dari observasi, wawancara yang mendalam serta studi dokumentasi. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman penelitian terhadap hasil studi. Menurut Bajari, penulis menghasilkan makna dengan mengkategorikan data dalam penelitian kualitatif, yang merupakan kegiatan pengolahan data. Dalam (Asri, 2016) Mile dan Huberman menjelaskan bahwa terdapat beberapa tahapan-tahapan dibagi sebagai berikut.

- a. Proses kategorisasi dan penurunan data melibatkan pengumpulan semua informasi yang relevan, terutama yang sangat berkaitan dengan kesulitan penelitian. Dimana data-data ini kemudian diklasifikasikan sesuai dengan tema spesifik masalah.
- b. Melakukan penyusunan data atau materi yang telah dikategorikan selanjutnya harus diorganisasikan ke dalam bentuk naratif sehingga dapat disajikan sebagai urutan poin-poin data yang memiliki arti penting dalam konteks penelitian.
- c. Melakukan interpretasi data, yaitu kegiatan melakukan interpretasi tentang apa yang diberikan serta diinterpretasikan oleh informan, mengenai masalah yang diteliti.
- d. Mengambil kesimpulan, pada tahap ini melakukan pembuatan kesimpulan perihal susunan narasi-narasi yang telah dibentuk pada tahap ketiga. Sehingga hal tersebut dapat memberikan jawaban atas masalah.
- e. Melakukan verifikasi dengan informan mengenai hasil analisis data, yang didasarkan pada temuan dari langkah keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk mencegah interpretasi yang salah atas temuan wawancara informan, tahap ini diperlukan.

3.7 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan dengan penjelasan yang telah disampaikan pada latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta teori dan konsep, terdapat keterbatasan pada penelitian. Pada penelitian ini penulis hanya terbatas pada melakukan penelitian terhadap strategi komunikasi inklusif pada Sunyi House of Coffee and Hope dari periode bulan Oktober 2022 sampai bulan Mei 2023. Penelitian ini juga hanya menggunakan metode pengumpulan data wawancara saja.