

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Boghan dan Taylor menjelaskan metodologi kualitatif sebagai produser penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut sebagai holistik (utuh). Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Jenis riset ini bertujuan membuat deskriptif secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat sejumlah informan atau objek tertentu. Riset ini menggambarkan realitas yang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antar variabel.¹

Studi deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkas, berbagai kondisi, situasi, atau realitas sosial di perusahaan *Pizza Hut* cabang Padang Jl. A Yani yang menjadi

¹ Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1989).

objek penelitian, dan menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

2. Lokasi Penelitian

Dalam hal ini perlu dikemukakan tempat di mana situasi sosial tersebut akan diteliti. Lokasi penelitian ini bertempat pada salah satu cabang *Pizza Hut* di kota Padang, Jl. Jend. A Yani No. 21, Kp. Jao, Kec. Padang Barat., Kota Padang, Sumatera Barat.

B. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya individu tersebut dianggap paling mengetahui tentang apa yang diharapkan pada penelitian ini.² Informan dalam penelitian ini yaitu 1 orang yang memiliki jabatan tinggi di *outlet Pizza Hut A. Yani* cabang Padang tersebut, dalam hal ini manajer restoran berperan sebagai humas *outlet Pizza Hut A Yani*, dipilih sebagai satu-satunya informan karena lebih mengetahui keadaan sejak krisis terjadi dan juga menjalankan fungsi sebagai manajemen komunikasi di *outlet* tersebut.

² Gunawan, Imam,(2013), *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara)h.9

C. Sumber Data dan Jenis Data

1. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek darimana data diperoleh. Sumber data utama diperoleh dari kata-kata, tindakan melalui bagian humas yaitu manajer restoran *Pizza Hut* A Yani Padang.

2. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan penulis dalam pembuatan penelitian ini adalah:

a). Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (tidak melalui perantara) dari individu lain yang berkaitan dengan masalah penelitian dan dianggap mampu memberikan informasi terkait masalah penelitian dalam proses pengumpulan data yang berupa wawancara, jejak pendapat dari individu atau kelompok.³ Dalam menemukan sumber data digunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya individu tersebut dianggap paling mengetahui tentang apa yang diharapkan pada penelitian ini. Data primer ini diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak instansi yang berkaitan, maka informan dalam penelitian ini yaitu manajer *outlet Pizza Hut* A. Yani Padang, sebelumnya peneliti telah melakukan penelitian pertama

³ Gunawan, Imam, (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara)h. 10

langsung di lapangan dari wawancara bersama narasumber utama penelitian ini manajer *Pizza hut* A. Yani Padang menyatakan bahwa hanya beliau sebagai manajer yang bersedia memberikan informasi dan lebih mengetahui manajemen *outlet*. Hal ini dikarenakan pada saat isu boikot juga sangat memberikan dampak krisis bagi perusahaan mengakibatkan karyawan pada saat itu banyak yang diputuskan hubungan kerjanya.

b). Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain yang bukan oleh periset itu sendiri untuk tujuan yang lain, artinya data yang diperoleh oleh pihak kedua. Data ini diperoleh dari bahan-bahan kajian perpustakaan yaitu kajian terhadap artikel-artikel, jurnal, makalah, atau buku-buku yang ditulis oleh para ahli yang ada hubungannya dengan pembahasan judul penulisan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian di antaranya:

1. Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu cara pengumpulan data dengan melibatkan dua pihak, yaitu antara pewawancara dan informan. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam

(*in-dept interview*), yaitu untuk memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka secara langsung dengan informan. Informan yang ditargetkan dalam penelitian ini ada 1 orang, yaitu manajer restoran *Pizza Hut A Yani Padang*.

2. Dokumen

Dokumen adalah sesuatu yang ditulis atau tulisan, dalam bentuk tulisan tangan, cetakan, atau elektronik, yang dapat dipakai sebagai alat bukti keterangan⁴

Dokumen pada penelitian penulis berupa keterangan tertulis melalui aplikasi *whatsapp* dan dokumentasi kegiatan yang diperoleh dari pihak manajer sebagai humas di *outlet Pizza Hut A.Yani Padang* yang dapat mendukung penelitian penulis.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biken adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa

⁴ Kamus.hukum.com. *Definisi Dokumen Menurut UU No. 10 Tahun 2020*.
<https://www.kamus-hukum.com/definisi/3383/Dokumen>. Diakses pada 14 Juni 2025, 10.00 wib

yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁵

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode dari Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap yaitu:

1. Reduksi data/data reduction

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, reduksi dapat dibantu dengan peralatan elektronik.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat perekam dari *handphone* untuk merekam dan menyimpan data, selanjutnya akan direduksi dari hasil wawancara pada hal-hal yang penting dan pokok sesuai dengan penelitian.

2. Penyajian data/data display

Penyajian data disebut dengan pengorganisasian data. Data yang dapat tersaji berupa kelompok-kelompok yang kemudian saling dikaitkan dengan teori yang akan digunakan. Dengan mendisplaykan data/memilah data-data yang sudah ada,

⁵ Meleong. L. *Metodologi Penelitoan Kualitatif*

maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan penelitian selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Sehingga berdasarkan informasi yang telah tersusun ini, selanjutnya akan menghasilkan penarikan kesimpulan.

3. Verifikasi/conclusion drawing

Pada tahap ini langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara sehingga perlu dicek kebenaran/keabsahan data dengan triangulasi dan didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.

F. Validitas Data

Validitas adalah kemampuan untuk mempertahankan kebenaran dan keabsahan, baik terkait data maupun analisisnya.⁶ Untuk mencapai tingkat validitas instrumen penelitian, alat ukur harus memiliki akurasi yang tinggi, terutama saat digunakan,

⁶ Munawar Syamsudin, *Resolusi Neo-Metode Riset Komunikasi Wacana* (Yogyakarta:2013),h.207

sehingga meningkatkan bobot kebenaran data yang diharapkan oleh peneliti.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian juga harus memiliki tingkat validitas yang baik⁷. Untuk menilai keabsahan data kualitatif dalam analisis data, triangulasi peneliti, metode, teori, dan sumber data perlu dilakukan. Triangulasi adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis jawaban subjek dengan memverifikasi kebenarannya melalui data empiris (sumber data lainnya) yang ada, serta mencocokkan jawaban subjek dengan dokumen yang relevan.⁸

Dalam penelitian ini, untuk menguji validitas data penulis menerapkan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan hasil data dari satu narasumber dengan hasil dari narasumber lainnya, lalu menganalisis, mengevaluasi, dan mencocokkan data tersebut untuk mendapatkan informasi yang beragam dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sumber data penelitian ini diperoleh dari informan utama, ulasan *google customer Pizza Hut A. Yani Padang* dan isi pemberitaan di media massa/*online* terkait isu dampak boikot pada perusahaan *Pizza Hut Indonesia*.

⁷ Rahmat Kriyantono, *Teknik Praktik Riset Komunikasi* (Jakarta:2006),h.72

⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta:2005),h.108