

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan Agustus 2023 di Kantor Pusat Bank Syariah Indonesia Gedung The Tower, Jl. Gatot Subroto No.27 Kelurahan Karet Semanggi, Kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan 12930.

3.2 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang ditujukan untuk menggambarkan secara sistematis fakta atau karakteristik tertentu secara faktual dan cermat, proses pengumpulan data dilakukan dengan menggali informasi tanpa memanipulasi informan.

Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang berpedoman pada penilaian subjektif non statistik atau non matematis, dimana ukuran nilai yang digunakan dalam penelitian ini bukan angka skor, tetapi kategorisasi nilai atau kualitasnya (Sugiyono, 2017: 53)

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang diupayakan untuk mengamati permasalahan secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan sifat objek tertentu. Tujuan penelitian deskriptif bertujuan untuk memaparkan dan menggambarkan fakta-fakta berdasarkan cara pandang atau kerangka berpikir tertentu.

Menurut Pujileksono (2015:20) tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan seperangkat peristiwa atau kondisi populasi saat ini. Penelitian deskriptif mempelajari masalah dalam masyarakat serta situasi tertentu, sikap, pandangan serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

3.4 Operasionalisasi Konsep

Operasional konsep adalah cara untuk mendefinisikan sebuah konsep agar bisa diukur. Operasionalisasi konsep dimaksudkan untuk memberikan persamaan persepsi terhadap istilah yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka peneliti membuat pembatasan mengenai pengertian yang digunakan, diantaranya sebagai berikut :

Tabel 2
Operasional Konsep

No.	Konsep	Dimensi Konsep	Aspek Digali
1	Manajemen Krisis (W. Timothy Coombs)	Pra-Krisis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengidentifikasi Sumber potensi krisis 2. Mencegah tindakan untuk menghalangi terjadinya krisis 3. Persiapan yang dilakukan manajer perusahaan atau organisasi terhadap krisis yang akan terjadi
		Respon Krisis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengenalkan krisis pada organisasi 2. Perencanaan dan tindak lanjut terhadap krisis

		Pasca Krisis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat organisasi lebih siap untuk menghadapi krisis yang akan datang 2. Memastikan <i>Stakeholder</i> memiliki kesan positif terhadap upaya manajemen krisis yang dilakukan organisasi 3. Memeriksa kembali bahwa krisis sudah benar-benar berakhir
2	Citra (Ardianto dan Soemirat, 2021)	Persepsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengamatan terhadap lingkungan dikaitkan dengan pemahaman
		Kognisi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aspek yang berhubungan dengan kepercayaan, ide dan konsep
		Motivasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecenderungan untuk mencapai tujuan tertentu
		Sikap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil evaluasi negatif atau positif terhadap suatu objek

3.5 Teknik Penentuan Informan

Pemilihan informan dalam penelitian ini disesuaikan dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Penelitian ini menerapkan teknik *Purposive sampling* untuk menentukan siapa yang menjadi sumber informasi atau informan. *Purposive sampling* adalah pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita teliti, sehingga akan mempermudah peneliti menjelajahi objek yang diteliti (Sugiyono, 2013:19).

Tujuan utama dalam pengambilan sampel adalah mengidentifikasi informan kunci yang kaya informasi. Peneliti memilih informan yang diyakini memiliki pengetahuan tentang masalah yang diteliti dan dapat memberikan informasi yang kemudian dapat dikembangkan untuk memperoleh data (Burhan Bungin 2015:53). Informan atau narasumber yang akan peneliti wawancari dan dimintai data yaitu berjumlah 2 orang, diantaranya:

Tabel 3
Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Eko Nopiansyah	Head Corporate Communication, Corporate Secretary Group Bank Syariah Indonesia	Key Informan
2	Iqbal	Corporate Communication Bank Syariah Indonesia	Informan Pendukung

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan tujuan memperoleh informasi dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan wawancara dengan pihak-pihak yang menjadi sasaran dari informasi penulis, dan pihak-pihak yang mempunyai data yang dibutuhkan.

a) Wawancara

Teknik pengumpulan data menggunakan tanya jawab langsung dengan informan atau narasumber untuk mendapatkan informasi terkait penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara tidak terstruktur digunakan agar hasil wawancara lengkap dan berguna.

b) Dokumentasi

Salah satu metode pengumpulan data yang kualitatif dengan menganalisis dokumen yang di buat oleh subyek sendiri atau orang lain tentang subyek. Dokumentasi bersumber dari catatan, gambar, video, rekaman suara yang berguna untuk melengkapi data penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Penulis akan menjawab pokok permasalahan dalam penelitian ini secara kualitatif, yaitu dengan menggunakan analisis data dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan studi kepustakaan melalui cara dideskripsikan, guna memudahkan proses menginformasikan kepada khalayak. Adapun data yang akan dianalisis berupa keterangan maupun fenomena hasil observasi yang muncul dan untuk dianalisis menjadi kalimat yang logis dan sistematis. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono menjelaskan langkah analisis data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Adanya tahap-tahap analisis yang digunakan meliputi:

- a) Reduksi data (*Data Reduction*) Proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan dan mengubah data kasar yang diperoleh dari lapangan. Data kasar yang dimaksud adalah keterangan atau informasi

yang diuraikan dan dijelaskan oleh informan tetapi tidak relevan dengan fokus masalah penelitian sehingga perlu di reduksi.

- b) Penyajian Data (*Data Display*) penyajian data yaitu data yang diperoleh dari lapangan disusun secara sistematis sehingga tersusun jelas gambaran mengenai hasil wawancara dari hasil penelitian yang dilakukan, penyajian data dapat berupa hasil wawancara dan dokumentasi, sehingga data dapat dianalisa dengan teori yang telah dipaparkan.
- c) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*) Penarikan kesimpulan yaitu kegiatan penggambaran utuh dari objek yang diteliti. Penarikan kesimpulan didasarkan pada penggabungan informasi yang disusun secara tepat dalam penyajian.

3.8 Uji Keabsahan Data

Pada Penelitian ini, uji keabsahan yang digunakan oleh penulis adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data melalui sumber lain. Teknik ini bertujuan untuk mengecek data yang diperoleh. Dalam menggunakan teknik triangulasi, penelitian melakukan tahap untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik. Pertama dengan cara wawancara, dalam proses wawancara peneliti hanya menanyakan sesuatu yang menarik dan signifikan, serta menyediakan jawaban secara sistematis. Setelah wawancara, yang kedua melakukan observasi dan yang ketiga dokumentasi.

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Menurut Arifin dalam (Sugiyono, 2013:164) Triangulasi sumber merupakan penggalan informasi tertentu melalui metode-metode dan sumber perolehan data. Triangulasi sumber data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen tertulis.

Triangulasi yang dilakukan berdasarkan kebutuhan informasi dalam penelitian ini, karena sumber informasi yang dibutuhkan sangat penting, sehingga responden dapat melakukan wawancara. Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini, diantaranya:

Tabel 4
Triangulasi Sumber

Nama	Jabatan	Keterangan
Arthur William Kevin	<i>Public Relations Specialist</i> Moladin	Triangulasi I
Balqis Yessa Nurlanda	Nasabah BSI	Triangulasi II