

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dengan mengacu pada tujuan penelitian ini yaitu untuk mengkaji pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Lorin Solo Hotel, maka penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif. Hal ini sejalan dengan Lexi dalam Moelong (1986:3) yang menyatakan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data diskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Metode kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari wawancara, catatan dan dokumen resmi lainnya. Oleh karena itu menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realitas empirik dengan teori yang

berlaku dengan menggunakan metode deskriptif. (Kriyantono, 2006:58).

Metode dasar penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memusatkan perhatian pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang dan bertitik tolak dari data yang dikumpulkan, dianalisis dan disimpulkan dalam konteks teori-teori dari hasil penelitian terdahulu. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus (*case study*). Dalam penelitian ini, studi kasusnya mengarah pada pendeskripsian secara rinci c 53 endalam mengenai pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) program "Lorin Berbagi" yang dilakukan oleh praktisi *Public Relations* Lorin Solo Hotel dalam meningkatkan citra perusahaan.

Peneliti menggali informasi dari masyarakat, laporan tahunan dan artikel koran atau majalah, bersama-sama dengan observasi langsung dengan menggabungkan dengan hasil wawancara. Tujuannya adalah untuk mendapatkan banyak perspektif tentang suatu organisasi, situasi, kejadian, atau proses dalam suatu waktu.

Penelitian ini dilakukan intensif, terinci, dan mendalam untuk meneliti strategi *Public Relations* Lorin Solo Hotel melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR) untuk membangun citra perusahaan. Berdasarkan penelitian yang telah ditetapkan maka penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa, penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji

hipotesis atau membuat prediksi.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif karena jenis penelitian yang akan diteliti lebih difokuskan pada wawancara, hasil penelitian dan data dokumen yang didapat secara langsung dari masyarakat dan karyawan/staff Lorin Solo Hotel itu sendiri.

3.2 Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul penelitian tentang Strategi *Public Relations* Lorin Hotel Solo Melalui Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Untuk meningkatkan Citra Perusahaan Studi Kasus Program “Lorin Berbagi”, maka lokasi penelitian ini di Lorin Hotel Solo Jl. Adi Sucipto No 47, Kra-Solo 57174, Central Java Indonesia. Alasan peneliti memilih Lorin Hotel Solo sebagai obyek penelitian karena merupakan salah satu hotel berbintang lima di kota Solo yang dituntut untuk bisa meningkatkan dan mempertahankan citra perusahaan,

Melalui penerapan strategi *Public Relations* Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) diharapkan dapat membangun citra perusahaan agar meningkatnya kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap Lorin Solo Hotel sehingga Lorin Solo Hotel mampu bersaing dengan hotel *competitor* dengan adanya citra yang baik di mata publik. Hal ini menarik peneliti untuk mengetahui bagaimana Strategi *Public Relations* melalui *Corporate Social Responsibility* “Lorin Berbagi” yang digunakan untuk membangun citra perusahaan yang sudah dilakukan oleh Lorin

Hotel Solo.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Validitas merupakan suatu yang sangat penting dan mutlak sifatnya dalam setiap penelitian. Dalam studi kasus dimana peneliti merupakan instrument utama dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data, maka validitas hasil penelitian merupakan sesuatu yang sangat riskan sifatnya. Potensi keterlibatan atau subyektifitas peneliti dalam hal ini sangatlah besar. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengatasi hal ini adalah dengan menggunakan berbagai macam sumber data penelitian ini menggunakan dua data, yakni data primer dan sekunder.

3.3.1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data pertama atau tangan pertama dilapangan. (Kriyantoro,2006:43). Penulis menggunakan data primer berdasarkan kumpulan informasi yang peneliti butuhkan, yaitu hasil wawancara dengan narasumber Manager *Public Relations* Lorin Solo Hotel,dan masyarakat.

3.3.2. Data Sekunder

Data Sekunder Yaitu Sumber data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan dari berbagai organisasi atau perusahaan. (Ibid, 2004:44) sumber data sekunder bisa diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan dari perusahaan yang

mendukung data primer dan berkaitan dengan Lorin Solo Hotel yang relevan dengan proses penelitian.

3.3.3. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dibedakan menjadi tiga berdasarkan data tersebut diperoleh, yaitu:

1. Wawancara

Adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. (Kriyantoro, 2006;96). Wawancara mendalam (*in depth interview*) ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif. Peneliti mewawancarai Manager *Public Relations* Lorin Solo Hotel untuk mengetahui peran dan strategi yang dilakukan dalam membangun citra perusahaan melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR) "Lorin Berbagi", serta hal-hal yang berkaitan dengan Lorin Solo Hotel.

2. Observasi

Adalah kegiatan mengamati secara langsung (tanpa mediator) sesuatu obyek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan obyek tersebut. (Ibid, 106). Kejadian ini dicatat dan di dokumentasikan sebagai data penelitian peneliti mengobservasi bagian humas tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan yang berhubungan dengan strategi *Public Relations* untuk membangun citra positif mengobservasi staf bagian umum dan pemasaran untuk mengetahui *event-event* yang akan digelar dan segala sesuatu yang berkaitan dengan penelitian dan

mengobservasi masyarakat penerima bantuan Program “Lorin Berbagi”.

3. Dokumentasi

Dokumentasi data diperoleh dari dokumen-dokumen dan catatan dari perusahaan atau hal-hal lainnya yang menjadi sumber informasi dan dapat mendukung penelitian ini. Metode observasi dan wawancara sering dilengkapi dengan kegiatan penelusuran dokumentasi. (Kriyantoro, 2006:116). Dokumentasi merupakan pengumpulan-pengumpulan data berupa gambar-gambar, foto-foto artikel yang hasilnya dapat dijadikan bahan lampiran maupun data tambahan yang dibutuhkan. Peneliti mencari dokumentasi tentang *event-event* mingguan, bulanan, Tahunan yang diadakan Lorin Solo Hotel serta hal-hal yang berkaitan dengan judul penelitian. Manfaat dari tipe-tipe ini tidaklah selalu disandarkan pada keakuratan atau kekurangan biasanya.

Pertama, dokumen membantu pemverifikasian ejaan dan judul atau nama yang benar dari organisasi-organisasi yang telah disinggung dalam wawancara. Kedua, dokumen dapat menambah rincian spesifik lainnya guna mendukung informasi dari sumber-sumber lain. Ketiga, inferensi dapat dibuat dari dokumen-dokumen. (Yin,1997:104).

3.3.4. Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, berguna untuk mendapatkan informan penelitian yang tepat, yang menguasai permasalahan yang menjadi obyek penelitian (muhajir, 1991:146). Dalam teknik pengambilan siapa yang akan diambil sebagai anggota sampel

diserahkan pada pengumpulan data yang menurutnya sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian (Soehartono ,1998:36). Dalam penelitian ini, peneliti mengambil informan yang terkait dengan penelitian ini seperti: Staff karyawan, praktisi *public relations*, masyarakat penerima bantuan program “Lorin Berbagi”

3.3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data. Miles dan Huberman (dalam Sugiono, 2009: 246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan/verifikasi). Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Dimulai dari wawancara, mengklarifikasi, selanjutnya penyajian data serta menyimpulkan data. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman.

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal 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.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (dalam Sugiono, 2009: 249) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung ada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan

akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Ketiga komponen tersebut, aktivitasnya berbentuk interaksi dengan proses pengumpulan data yang menggunakan proses siklus. Peneliti bergerak diantara ketiga komponen reduksi data, penyajian data, serta kesimpulan berbentuk interaksi dengan proses pengumpulan data sebagai proses siklus, selama proses pengumpulan data berlangsung. Jadi, apabila dalam penelitian data yang telah terkumpul dirasakan masih belum cukup kuat mendukung proses analisa maka peneliti dapat menyusun pertanyaan baru untuk mengumpulkan data kembali. Begitu pula dalam proses kesimpulan bila masih memerlukan data baru, peneliti dapat melakukan pengumpulan data kembali. Dengan demikian analisa yang dihasilkan cukup matang.

3.3.6 Metode Keabsahan Data

Dalam penelitian ini metode pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik menganalisis jawaban subyek dengan meneliti kebenaran melalui data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia. Disini jawaban subyek dikroscek dengan

dokumen yang ada (Kriyantoro, 2007:71)

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Lorin Solo Hotel